

## Radicado No. 20231848

Popayán, 31-03-2025

### FRANCISCO JOSE CARRILES BOTERO

Dirección: Calle 22 - 20A 08  
Celular: 3103892890  
Cédula: 76268032  
Contrato: 677757  
Producto: 677757709  
Titular: FRANCISCO JOSE CARRILES BOTERO  
Puerto Tejada - Cauca

Asunto: Radicado 20231848. Notificación por aviso a tu solicitud del día 27 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Francisco:

### NOTIFICACIÓN POR AVISO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 20231848 expedido el día 19 de marzo de 2025,

*Contra el mencionado acto administrativo procede el Recurso de Reposición ante el Representante Legal de la CEO -Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión. No se requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado. En la sustentación debe expresar claramente los motivos de inconformidad y acreditar el pago o cumplimiento de lo que reconoce deber, relacionar pruebas que pretende hacer valer e indicar nombre y dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado.*

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENTREGA de este aviso.

**Anexo:** Copia del acto administrativo número 20231848 del 19 de marzo de 2025 en tres (03) folios.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

- ✉ Correo electrónico [pqrceo@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com)
- 🌐 <https://www.ceosp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣️ Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,

#### Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

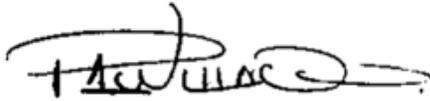
#### Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)





**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

*Proyectó: YMCC*  
*Solicitud: 20231848*

**Radicado No. 20231848**

Popayán, **19 de marzo de 2025**

**FRANCISCO JOSE CARRILES BOTERO**

Dirección: Calle 22 – 20A 08  
Celular: 3103892890  
Cédula: 76268032  
Contrato: 677757  
Producto: 677757709  
Titular: FRANCISCO JOSE CARRILES BOTERO  
Puerto Tejada – Cauca

**Asunto:** Radicado **20231848**. Solicitud del 27 de febrero del 2025.

Hola **FRANCISCO**,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En atención a tu solicitud del asunto, donde nos manifestaste tus dudas con respecto al valor liquidado en las facturas **92204588 del mes de enero del 2025 periodo de consumo comprendido desde el 01/12/2024 - 31/12/2024 y 92789814 del mes de febrero del 2025 periodo comprendido desde el 01/01/2025 - 31/01/2025**, para el servicio identificado con contrato No. **677757**; te informamos lo siguiente:

El contrato No. 677757 cuenta con tecnología de telemedición. El medidor tiene instalada una SIM para la transmisión de datos, y utilizamos un software de telemedida con un módem de transmisión y recepción de datos. Gracias a este sistema, recibimos diariamente el registro de consumos hora a hora, en lugar de lecturas. Esta información se almacena en nuestra base de datos y luego se transfiere al sistema comercial para realizar la facturación del periodo de consumo. En el caso de los clientes con telemedición, facturamos el consumo desde las 00:00 horas del primer día del mes hasta las 23:45 horas del último día del mes.

Teniendo en cuenta lo anterior realizamos el análisis al consumo liquidado en las facturas **92204588 del mes de enero periodo de consumo comprendido desde el 01/12/2024 - 31/12/2024 y 92789814 del mes de febrero periodo comprendido desde el 01/01/2025 - 31/01/2025** y observamos que, el consumo fue facturado con fundamento en la matriz de consumo adjunta.

PRODUCTO	NOMBRE	MES	FACTURA	PERIODO DE CONSUMO	KWHD	CONSUMO REACTIVA INDUCTIVA
677757709	JOSE A. CAMILLES	ENERO	<b>92204588</b>	<b>01/12/2024 - 31/12/2024</b>	2949	1054
677757709	JOSE A. CAMILLES	FEBRERO	<b>92789814</b>	<b>01/01/2025 - 31/01/2025</b>	4270	1476

## Radicado No. 20231848

**La energía activa consumida se calcula sumando** los consumos hora a hora registrados por el equipo de medida, multiplicado por el factor de conversión que para tu caso es **220** y se mide en kWh, el costo se determina aplicando la tarifa correspondiente al periodo de facturación.

El factor hace referencia al número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o de potencia.

La Resolución CREG 015 del 28 de enero de 2018, indica que, el método de cobro de la energía reactiva para los clientes cambió. Anteriormente, solo se tenía en cuenta el neto de la energía reactiva, sin diferenciar si era inductiva o capacitiva (según la Resolución CREG 097 de 2008). Hoy en día existe un esquema que distingue entre ambos tipos de energía reactiva y define métodos de cobro específicos para cada una. **Para la energía reactiva inductiva (Kvar)<sup>1</sup>** se fijó que, se cobrará el exceso cuando supere el 50% del consumo de energía activa hora a hora. El cálculo se realiza con la siguiente fórmula: **(energía activa hora a hora/2- energía reactiva hora a hora)**, la aplicación de la mencionada fórmula se realiza hora a hora en la matriz de consumo anexa.

Por lo anterior facturamos energía reactiva inductiva (Kvar) para **enero y febrero del 2025**, según las lecturas registradas y en cumplimiento de la Resolución CREG 015 del 28 de enero de 2018.

Te sugerimos instalar un sistema de compensación de energía reactiva acorde a las necesidades para lo cual debes realizar un estudio de calidad de energía (potencia), con el fin de que la energía reactiva no sea facturable. Podemos prestar el acompañamiento técnico y comercial para la implementación de soluciones dirigidas a compensar la energía reactiva en exceso a través de nuestra área de Multiservicios. Si estas interesado puedes consultar en las líneas comerciales 310-6513968, 320-6885669 y 312-3389260.

En conclusión, te informamos que, no es procedente realizar reliquidaciones frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada.

En caso de que quieras solicitar una revisión técnica debes tener en cuenta que este servicio tiene un costo que podría ser financiado en tu próxima factura. Para solicitarla, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales de atención, indicando tu número de contrato, número de celular y garantizando que un responsable mayor de edad esté presente durante la visita.

### Recomendaciones:

- Verifica las instalaciones internas y los aparatos electrónicos en tu hogar, para prevenir problemas de consumo elevado.
- Tu consumo de energía depende del uso que hagas de tus dispositivos eléctricos y electrodomésticos.
- Haz un uso eficiente de la energía y mantener un adecuado mantenimiento de tus equipos.

<sup>1</sup> **Contrato de Condiciones Uniformes. Cláusula 1. Definiciones. Consumo:** Cantidad de energía activa, entregada por CEO, medida en kilovatios-hora "kWh" o reactiva medida en Kilovoltiamperios reactivos – h (Kvar/h), recibida por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO en un período determinado, leída en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 047 de 2004 o en normas posteriores.

### Radicado No. 20231848

Te contamos que la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, es la entidad gubernamental que define los criterios y la metodología para determinar los precios del servicio de energía eléctrica, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas prestadoras del servicio. Es así como la CREG ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUv de la siguiente forma:  $CUv = G + T + D + Cv + PR + R$ . El Costo Unitario de la energía eléctrica parte exclusivamente de lo establecido por la CREG en cada una de sus resoluciones y no de la iniciativa particular de la empresa. El cálculo del CUv es de carácter público, razón por la cual es comunicado y compartido por la Compañía a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y está publicado en la página web [www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co) (Res. CREG 191 de 2014).

Con el fin de evitar suspensiones del servicio y incremento de la deuda te adjuntamos estado de cuenta con saldo actual y si lo prefieres te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia.

Finalmente nos permitimos indicarte que el consumo depende de la **frecuencia, tiempo y utilización** de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos utilizados en tu día a día y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, por ello te recomendamos ser eficiente con el uso de la energía.

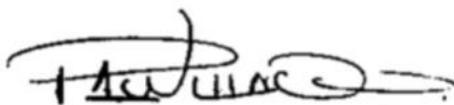
**Recursos.** Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante el Representante Legal de la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un mismo escrito y radicarse ante la empresa dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, de la presente decisión.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 018000 511234.

- ✉ Correo electrónico [pqrceo@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com)
- 🌐 <https://www.ceosp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣 Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: VZD  
Solicitud: **20231848** (20519764 - 20231975)