

## Radicado No. 20235253

Popayán, 31-03-2025

### INGRID LILIANA ROCHA INSECA

Dirección: VE LAME  
Celular: 3206450935  
Cédula: 1002979771  
Contrato: 1282496  
Producto: 898309745  
Titular: ALEX ALBERTO PETE CONCHA  
Páez - Cauca

Asunto: Radicado 20235253. Notificación por aviso a tu solicitud del día 27 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Ingrid:

### 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 20235253 expedido el día 17 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 20235253 del 17 de marzo de 2025 en dos (02) 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,



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

*Proyectó: YMCC*  
*Solicitud: 20235253*

CONSTANCIA DE SOLICITUD VERBAL  
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P

No. DE SOLICITUD: 20235253  
PETICIONARIO: INGRID LILIANA ROCHA INSECA  
PRODUCTO SERVICIO: 898309745  
DIRECCIÓN DEL PREDIO: VE LAME  
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: VE LAME  
TELÉFONO: 3206450935  
CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 27-02-2025 11:36  
CÉDULA: 1002979771  
MUNICIPIO: 19517 - PAEZ

CAUSAL: \_\_\_\_\_

ANEXOS:

FACTURACIÓN  PRESTACIÓN   
 INSTALACIÓN  SOLICITUD

NO  SI

**DETALLE DE LO SOLICITADO:** CLIENTE INGRID LILIANA ROCHA INSECA CC. 1002979771 CEL. 3206450935 RECLAMA POR EL CONSUMO PROMEDIO 89 FACTURADO EN EL MES DE ENERO DEL 2025. VERIFICAR CONSUMO REAL, SIN TENSION EL DIA DE LECTURAS POR LO CUAL SE PROMEDIO CON ESTRATO. VERIFICAR ULTIMA LECTURA TOMADA.

FECHA DE RESPUESTA: 17/03/2025

**DECISIÓN:** En respuesta a su solicitud nos permitimos informar que se verifica estableciéndose que se registró un cobro errado para el periodo enero del 2025 ya que se verifica en el aplicativo OPEN 8. Lectura actual 2,501 del 24-02-2025 toma exitosa. Se verifica reporte de daño por calidad del servicio No. 673260 daño y afectación al sector en la zona norte del municipio de Paez (se adjuntan pantallazos aplicativos SmartVu). Consumo promedio que se generó por evidencia de lectura y reporte “Display Apagado Sin Energía” Teniendo en cuenta este dato se establece un error en la liquidación del consumo promedio 89 por estrato socioeconómico para el mes de enero del 2025, por lo tanto, se declara procedente realizar los siguientes ajustes a la liquidación del facturado. Se analiza que para el periodo reclamado se registra un consumo promedio de 89kw/h, se corrobora que el consumo real es de 70 kw/h. Se realiza ajuste con lecturas encontradas en el sistema así: lectura visita actual 2,501 del 24-02-2025 menos lectura anterior 2,361 del 26-12-2024, para promedio día (2.3kw/h) y un Promedio mes estimado (70kw/h). CEO establece que son derechos de la compañía adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones a fin de verificar la exactitud y precisión de la medida por. Por lo antes mencionado y de acuerdo al orden cronológico de las acciones se hace necesario declarar el reclamo procedente, procediéndose a ajustar al facturado por cobros promedio a 70kw/h.

**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.ceoesp.com.co



Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante 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 que deben interponerse por escrito dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente 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, dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado. Artículo 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

FECHA DE NOTIFICACIÓN: \_\_\_\_\_

Funcionario responsable:

El Notificado: \_\_\_\_\_

MARILIN SANCHEZ MAGIN  
Asesor Experiencia del cliente

Cédula de ciudadanía: \_\_\_\_\_

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com).