

Radicado No. 20581297

Popayán, 24-04-2025

ANA CECILIA GALLEGO

Dirección: CL 28 CR 26A - 17 _140295, BA-LA CEIBA
Celular: 3226739446
Cédula: 34515702
Contrato: 568360
Producto: 568360224
Titular: **HERMINIA ARARAT**
Puerto Tejada - Cauca

Asunto: Radicado 20581297. Notificación por aviso a tu solicitud del día 26 de marzo 2025.

Estimado señor/a Ana:

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 20581297 expedido el día 13 de abril 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 20581297 del 13 de abril 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
- 🌐 <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





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

Proyectó: YMCC
Solicitud: 20581297

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



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

No. de solicitud: 20581297
Peticionario: Ana Cecilia Gallego
Producto servicio: 568360224
Dirección del predio: Cl 28 Cr 26a - 17
Dirección de correspondencia: Cl 28 Cr 26a - 17
Teléfono: 3226739446
Correo electrónico: No suministra

Fecha y hora de radicación: 26-03-2025 09:15
Cédula: 34515702
Municipio: Puerto Tejada

Causal:

facturación prestación instalación solicitud

anexos:

no si

Detalle de lo solicitado: Cliente manifiesta inconformidad por el valor de las facturas de los meses de diciembre a marzo, indica que están muy costosas.

Fecha de respuesta: 13-04-2025

Decisión:

En respuesta a su solicitud relacionada con la inconformidad por el consumo liquidado en las facturas de los meses de diciembre a marzo, de la manera más cordial nos permitimos informar que se procedió al análisis de las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial del producto de servicio arriba indicado, al respecto se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida instalado en el predio, lectura actual 3917 al 07-03-2025.

Se liquidan así:

Factura diciembre: lectura anterior 2857 del 15-11-2024, lectura actual 3305 del 14-12-2024, diferencia de lecturas 448 kw/h, pero solo se facturaron 238 kw/h, por lo tanto, se recuperan 210 kw/h, valor total de la factura \$ 413,906, saldo pendiente \$ 127,900.

Factura enero: lectura anterior 3305 del 14-12-2024, lectura actual 3475 del 16-01-2025, diferencia de lecturas 170 kw/h, se facturaron 235 kw/h por lo tanto se ajusta la factura retirando 65 kw/h, valor total de la factura \$ 134,269.

Factura febrero: lectura anterior 3475 del 16-01-2025, lectura actual 3782 del 19-02-2025, diferencia de lecturas 307 kw/h, pero solo se facturaron 240 kw/h por lo tanto se recuperan 67 kw/h, valor total de la factura 269,689, saldo pendiente \$ 61,589.

Factura marzo: lectura anterior 3782 del 19-02-2025, lectura actual 3917 del 07-03-2025, diferencia de lecturas 135 kw/h se realizó el cobro de 151 kw/h por lo tanto se ajusta la factura retirando 16 kw/h, valor total de la factura \$ 120,278.

Adicionalmente se precisa que no se reporta ninguna observación ni anormalidad en la medición y no existe desviación significativa en el consumo liquidado, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos doce (12) meses. Se suma como prueba las lecturas registradas a través del sistema comercial, por lo tanto, No es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la

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



reclamación, ya que fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 así: la medición del consumo y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

De acuerdo con lo anterior se ratifica el valor de la factura que a la fecha asciende a \$ 413,600.

Se le recuerda que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, por ello le recomendamos ejercer especial control sobre estos aparatos y lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía.

Se recomienda realizar la respectiva revisión y mantenimiento a las instalaciones eléctricas internas del inmueble.

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: _____

Luisa Catherine Ayala
Asesor Experiencia del cliente

Cédula de ciudadanía: _____

Te invitamos a ingresar a nuestra página web 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.

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

