

Radicado No. 20586620

Popayán, 28-04-2025

MARIA ALEJANDRA MONTAÑO

E-mail: adrianaguemon@hotmail.com

Dirección: DIR C 27N 7A 44 _72472, BA-PORTON DE PALACE

Celular: 3155000584

Contrato: 295600

Producto: 295600148

Titular: MARIA ALEJANDRA MONTAÑO FUENTES

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20586620. Notificación por aviso a tu solicitud del día 22 de marzo 2025.

Estimado señor/a Maria:

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 20586620 expedido el día 14 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 20586620 del 14 de abril de 2025 en cuatro (04) 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: 20586620

Radicado No. 20586620

Popayán, 14 de abril de 2025

MARIA ALEJANDRA MONTAÑO

E-mail: adrianaguemon@hotmail.com

Dirección: C 27N 7A 44

Celular: 3155000584

Cédula: 34.565.766

Contrato: 295600

Producto: 295600148 - Ruta: N/A

Titular: Maria Alejandra Montaña Fuentes

Popayán – Cauca

Asunto: Radicado 20586620, Solicitud del 22 de marzo del 2025.

Hola Maria Alejandra,

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

En atención al correo del asunto relacionado con el cobro por promedio realizado en el producto 295600148, de la manera más cordial nos permitimos informar en primer lugar que el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994, por cual se procede con el análisis de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero, febrero y marzo de 2025, meses que presentaron el siguiente comportamiento.

Mes	Fecha lectura anterior	Lectura Ant. kWh	Fecha lectura actual	Lectura Act. kWh	Diferencia de lecturas	Consumo facturado	Días
Septiembre de 2024	10/08/2024	9256	9/09/2024	9404	148	89	30
Octubre de 2024	9/09/2024	9404	8/10/2024	9541	137	89	29
Noviembre de 2024	8/10/2024	9541	8/11/2024	9690	149	91	31
Diciembre de 2024	8/11/2024	9690	10/12/2024	9840	150	91	32
Enero de 2025	10/12/2024	9840	10/01/2025	9972	132	139	31
Febrero de 2025	10/01/2025	9972	10/02/2025	10110	138	138	31
Marzo de 2024	10/02/2025	10110	10/03/2025	10241	131	131	28

Como se puede observar, en los meses de septiembre octubre noviembre y diciembre de 2024 y enero de 2025 los consumos facturados no son acordes con el consumo real, ahora bien, justificado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994², se realiza la recuperación de los consumos pendientes de facturar así:

¹Artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994 *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*". (Negrita fuera de texto). En consideración a lo anterior, se concluye que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

² Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, *referido a los cobros oportunos, tiene que ver con el término que tiene la empresa para cobrar bienes o servicios que no se FACTURARON por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, es decir que las empresas de servicios públicos cuentan con un término de cinco meses después de haber entregado las facturas, para cobrar bienes o servicios QUE NO SE FACTURARON por error u omisión.*

Radicado No. 20586620

Mes	Consumo facturado	Recuperación	Total facturado
Septiembre de 2024	89	105	194
Octubre de 2024	89	105	194
Noviembre de 20024	91	58	149
Diciembre de 2024	91	105	196
Enero de 2025	139		139
Febrero de 2025	138		138
Marzo de 2024	131		131

En el mes de diciembre se realiza la recuperación de 58 unidades correspondiente a noviembre (58kWh), y en el mes de marzo se realiza la recuperación de 315kWh correspondiente a septiembre, octubre y diciembre de 2024, 105kWh por mes.

Ahora bien, verificando el consumo facturado más los consumos recuperados se tiene que en total cada periodo se facturó de la siguiente manera:

Mes	Consumo facturado	Recuperación	Total facturado	Diferencia de lecturas	Ajustes
Septiembre de 2024	89	105	194	148	-105
Octubre de 2024	89	105	194	137	-57
Noviembre de 20024	91	58	149	149	0
Diciembre de 2024	91	105	196	150	-46
Enero de 2025	139		139	132	-7
Febrero de 2025	138		138	138	0
Marzo de 2024	131		131	131	0

En consecuencia:

Para el mes de septiembre se realizará ajuste de 105kWh correspondientes a la recuperación ya que se encuentra por fuera de la norma (artículo 150 de la Ley 142 de 1994)

En el mes de octubre se realiza ajuste de 57kWh, resultado de la diferencia entre el consumo real y el total de consumo facturado más consumo recuperado (137kWh -194kWh).

En noviembre el consumo real es equivalente al consumo facturado más el recuperado (149KWh - 149kWh).

En diciembre se ajustarán 46kWh, resultado de la diferencia entre el consumo real y el total de consumo facturado más consumo recuperado (150kWh -196kWh).

En enero se facturaron 139kWh y el consumo real correspondió a 132 por lo cual se ajustaran 7 unidades facturadas de más.

Radicado No. 20586620

Con respecto a los meses de febrero y marzo de 2025 el consumo se facturo de acuerdo con la diferencia de lecturas reportadas por el equipo de medida.

La orden de trabajo 15320049 realizada en octubre de 2024, se encuentra predio equipo de medida empotrado caja metálica se reubica medidor se cambia caja de policarbonato, se realizan pruebas con equipo AVM arrojando resultados conformes se instalan sellos servicio se deja en normal funcionamiento bajo norma.

De acuerdo con lo anterior se indica que no es posible el ajuste del total de las unidades recuperadas, siendo solo procedentes los ajustes ya indicados.

Por último, te informamos que, te notificamos la presente respuesta a tu correo: adrianaguemon@hotmail.com (Art. 67 Ley 1437 de 2011 numeral 1)3. Si no es posible realizar la notificación dentro de los próximos cinco días, realizaremos el procedimiento establecido para la notificación del acto administrativo (Art. 68 y 69 Ley 1437 de 2011)4.

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

³ **ARTÍCULO 67. Notificación personal.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

⁴ **ARTÍCULO 68. Citaciones para notificación personal.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

ARTÍCULO 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Radicado No. 20586620

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 01 8000 51 1234.

- ✉ Correo electrónico pqrceo@ceoesp.com
- 🌐 <https://www.ceoesp.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: HEEB
Solicitud: 20586620 (21100244)