

Radicado No. 20659736

Popayán, 24-04-2025

MARIELA ORDOÑEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: CR 12 CL 73N - 50 - Casa 5

Celular: 3145114277

Cédula: 25479187

Contrato: 1124550

Producto: 898207862

Titular: ADIELA SANCHEZ MEDINA

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20659736. Notificación por aviso a tu solicitud del 01 de abril de 2025.

Estimado señor/a Mariela:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número 20659736 expedido el 09 de abril de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **MARIELA ORDOÑEZ** el 01 de abril de 2025.

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

Anexo: Copia del acto administrativo número 20659736 del 09 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@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,

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

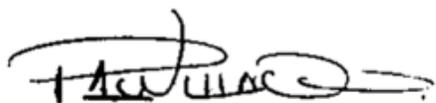
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co





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

Proyctó: YMCC
Solicitud: 20659736

Radicado No. 20659736

Popayán, 11 de abril de 2025

MARIELA ORDOÑEZ

Dirección: CR 12 CL 73N - 50 - Casa 5
Celular: 3145114277
Cédula: 25.479.187
Contrato: 1124550
Producto: 898207862
Titular: **ADIELA SANCHEZ MEDINA**
Popayán – Cauca

Asunto: Radicado **20659736**. Respuesta a tu Recurso de reposición del 01 de abril de 2025 interpuesto con relación a la respuesta número 20659342 del 01 de abril de 2025.

Hola **Mariela**,

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición.

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso lo realizaremos **frente a los consumo liquidado y cobrado en el mes de marzo de 2025** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, procedemos a realizar el análisis y observamos que, para **enero y febrero de 2025** se presentó una novedad en la lectura y por esto facturamos el consumo con promedio propio de 129 y 139 kilovatios (kWh) respectivamente. (Art. 146 Ley 142 de 1994)¹.

En la factura de marzo, también realizamos una recuperación de 71 y 74 kWh de los meses de enero y febrero de 2025. Esto se debe a que, en esos periodos, solo facturamos por promedio propio, dejando 71 y 74 kWh pendientes de facturar, de acuerdo con la diferencia de lecturas que registraste en ese tiempo.

Detalle:

Lectura realizada 17/03/2025: 12,097 kilovatios

Lectura realizada 17/12/2024: -11497 kilovatios

Diferencia de lecturas: 600 kilovatios (consumo de ene a mar)

¹ **Artículo 146 Ley 142 de 1994:** “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. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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



Radicado No. 20659736

Consumo Facturado: 455 kilovatios
Kilovatios pendientes: 145 kilovatios

El cobro que realizamos en enero y febrero fue menor que tu consumo real, dejando 145 kWh, pendientes por facturar y por esta razón, en la factura de marzo se reflejó el cobro de dichos kilovatios. (Art. 150 Ley 142 de 1994²).

Para marzo liquidamos un consumo de 187 kWh con base en la estricta diferencia de lecturas (Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997):

Detalle:	
Lectura actual del 17/03/2025:	12,097 kilovatios
Lectura anterior del 17/02/2025:	<u>-11910 kilovatios</u>
Diferencia de lecturas:	187 kilovatios (consumo de marzo/2025)

En conclusión, te informamos que, no es procedente realizar reliquidaciones frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada. Si deseas una visita técnica, esta tiene un costo que puede ser financiado en la factura de energía, por lo tanto, puedes solicitarla a través de la línea de atención gratuita 01 8000 51 1234.

Además, 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 (Res. CREG 191 de 2014).

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.

Queremos informarte que, después de revisar tu caso y de acuerdo con el análisis realizado, hemos decidido mantener la decisión No. 20659342 del 01 de abril de 2025.

² **ARTÍCULO 150. De los cobros inoportunos.** Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Radicado No. 20659736

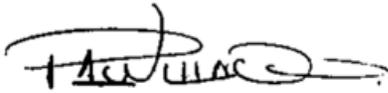
Por último, te informamos que, realizaremos el procedimiento establecido para la notificación del acto administrativo (Art. 68 y 69 Ley 1437 de 2011)³.

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.

Proyecto: JFTR
Solicitud: **20659736** (21068659)

³ **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.

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



