

## Radicado No. 20735802

Popayán,05-05-2025

### DORIS TALAGA

Dirección: Cl 1 Cr 23 - 48 Ba-La Isla De Camilo Torres  
Celular: 3218699818  
Cédula: 25712113  
Contrato: 1025989  
Producto: 898152300  
Titular: **DORIS MILENA NARVAEZ**  
Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20735802. Notificación por aviso a tu solicitud del día 07 de abril 2025.

Estimado señor/a Doris:

### 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 20735802 expedido el día 23 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 20735802 del 23 de abril 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: 20735802*

**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)



Popayán, 23 de abril de 2025

**DORIS TALAGA**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Cl 1 Cr 23 - 48 Ba-La Isla De Camilo Torres

Celular: 3218699818

Cedula: 25712113

Contrato: 1025989

Producto: 898152300 – Ruta: N/A

Titular: **DORIS MILENA NARVAEZ,**

Popayán – Cauca

**Asunto:** Radicado 20735802. Solicitud del 07 de abril del 2025.

Hola Doris,

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

En respuesta a tu solicitud del asunto, relacionada con reclamo por alto costo mes de enero de 2025 por consumo recuperados y cobro de materiales; de manera cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Revisado nuestro sistema de información comercial, se observa la existencia previa de la solicitud No. 19640952 del día 29/01/2025, presentada por la señora DORIS TALAGA en la cual se contempla el mismo requerimiento que en el presente caso se manifiesta. por lo que, respetuosamente, te comunicamos ya se efectuaron los trámites correspondientes y se brindó respuesta a tu requerimiento mediante la Decisión Administrativa No. 19640952.

Es de aclarar que, si se encontraba inconforme con la respuesta radicado número No. 19640952 del día 29/01/2025, debió presentar el recurso de reposición y en subsidio apelación, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la respuesta.

Teniendo en cuenta que no hizo uso de los recursos de la vía gubernativa, la decisión empresarial No. 19640952, se encuentra en firme, por lo tanto, no es posible examinar hechos que ya fueron debatidos y analizados.

Respecto al cobro del medidor te informamos que se verifica la orden de trabajo No 16608708 se encontró medidor electrónico con caja y acometida descolgada, se realizan pruebas con avm el cual

**Oficina Principal:**

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4º 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)



salen conforme, no se encontró ninguna irregularidad, se normaliza servicio adecuado caja y acometida garantizando toma de lectura, costo de la orden \$378.375.

Es oportuno aclarar que, de conformidad con las normas técnicas de instalación de medidas de la CEO, se procedió a normalizar el servicio, la mencionada adecuación permite una correcta prestación del servicio, garantizando una adecuada lectura del consumo.

Cabe indicar que el cambio de medidor y/o la normalización del servicio, se realizó de conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994; según el cual el cambio del medidor es procedente en dos eventos:

- a) Cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos
- b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

**“Artículo 144 - De los medidores individuales.** No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor”.

De acuerdo con la norma transcrita es una obligación del cliente suscriptor y/o usuario permitir el cambio cuando su medidor este en mal estado o cuando el desarrollo tecnológico ofrezca instrumentos de medida más precisos.

**Normalización de las Instalaciones:** En todos los casos en donde se detecten Anomalías y/o Irregularidades que afecten los elementos de seguridad (cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc.), las acometidas y/o los medidores, LA COMPAÑIA realizará las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del medidor, de tal manera que se garantice una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas. Los valores por concepto de la normalización y/o revisión, les serán facturados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a las tarifas vigentes para la fecha de las respectivas adecuaciones. En caso de que SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impida y/u obstaculice por cualquier medio la normalización de las instalaciones eléctricas, LA COMPAÑIA procederá a la suspensión inmediata del servicio de energía hasta tanto dicha normalización pueda llevarse a cabo.

**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 01 8000 51 1234.

<https://www.ceoesp.com.co/>

-  Tu asistente virtual Olguita
-  App CEO en tus manos
-  01 8000 51 1234

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: DMGR  
Solicitud: 20735802 (21339936)