

**Radicado No. 19188123**

Popayán, 11/02/2025

**ANA MARIA ESTRADA HOYOS**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: CR 14 CL 2 - 48

Celular: 3148174910

Cédula: 25380280

Producto: 311054106 – Ruta: N/A

Corinto – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 19188123 del 10 de enero de 2025. Notificación por aviso.

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 CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número 19188123 expedido el 29 de enero de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **ANA MARIA ESTRADA HOYOS** del día 10 de enero 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 19188123 del 29 de enero de 2025 en tres (03) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia

CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

*Proyectó: YMCC  
Solicitud: 19188123*

**Radicado No. 19188123**

Popayán, **29 de enero de 2025**

**ANA MARIA ESTRADA HOYOS**

Dirección: CR 14 CL 2 - 48

Celular: 3148174910

Cédula: 25380280

Contrato: 311054

Producto: 311054106

Titular: **LIDA HOYOS ESTRADA**

Corinto – Cauca

**Asunto:** Radicado 19188123. Respuesta a tu solicitud. Recurso de Reposición y en subsidio Apelación, contra la decisión administrativa Número 19143502 08 de enero del 2025.

Hola Ana Maria,

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

**CONSIDERACIONES**

A fin de resolver las inconformidades presentadas mediante este recurso, se procede a efectuar nuevamente el análisis al consumo facturado en enero 2025 para el servicio identificado con numero de contrato 311054 a nombre de **LIDA HOYOS ESTRADA**:

La facturación correspondiente a enero de 2025 se calculó inicialmente con un consumo estimado de **188 kWh**. Como parte de la verificación, se identificó en el sistema comercial una **fotografía legible de la lectura 114 kWh**, tomada el **02 de enero de 2025**. Asimismo, se tuvo en cuenta la lectura anterior **32 kWh**, registrada el **02 de diciembre de 2024**.

Fecha de lectura	Lectura registrada
02 de diciembre de 2024	32 kWh
02 de enero de 2025	114 kWh

Con base en estos datos, se determinó mediante reclamación 19143502 del 08 de enero del 2025, que procede realizar un ajuste de **106 kWh**, quedando la facturación del período de **enero de 2025** con un consumo de **82 kWh**.

Ajuste realizado	Consumo final facturado (enero 2025)
106 kWh	82 kWh

## Radicado No. 19188123

En enero, se incluyó un ajuste por 178 kWh correspondiente al consumo no facturado en los meses de octubre y noviembre de 2024.

Este ajuste fue previamente informado mediante el Radicado No. PA122024\_ 311054106 y se originó porque en el mes de octubre y noviembre de 2024 no se facturó ningún consumo.

La recuperación se realizó utilizando el promedio de consumo estrato 1 del cliente, equivalente a 89 kWh para cada mes. Debido a que para esos meses se venía presentando observación de lectura medidor quemado.

En caso de que quieras solicitar una revisión técnica, debes tener en cuenta que este servicio tiene un costo que podría ser financiado en tu próxima factura. Para solicitarla, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales de atención, indicando tu número de contrato, número de celular y garantizando que un responsable mayor de edad esté presente durante la visita.

### Recomendaciones:

- Verifica las instalaciones internas y los aparatos electrónicos en tu hogar, para prevenir problemas de consumo elevado.
- Tu consumo de energía depende del uso que hagas de tus dispositivos eléctricos y electrodomésticos.
- Haz un uso eficiente de la energía y mantener un adecuado mantenimiento de tus equipos.

Considerando que el cliente dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

## RESUELVE

**Artículo 1º:** CONFIRMAR la decisión Número 19143502 08 de enero del 2025 expedida por la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

**Artículo 2º:** Notifíquese la presente providencia al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 3º:** Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Radicado No. 19188123**

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](mailto: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: DLCZ*  
*Solicitud: 19188123 (19769906)*