

**Radicado No. 10339502**

Popayán, 21/02/2024

Señor/a

**YULIETH ANDREA ULTENGO ROJAS**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: VE SANTA BARBARA

Celular: 3009408373

Cédula: 1062076078

Producto: 898485662 – Ruta: N/A

Páez – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 10339502 del 26 de enero de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Ultengo:

**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 10339502 expedido el día 13 de febrero de 2024,

*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 10339502 del 13 de febrero de 2024 en dos (02) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA  
Solicitud: 10339502

**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](http://www.ceoesp.com.co)



Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://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](mailto: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](http://www.ceoesp.com.co)



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

**No. DE SOLICITUD:** 10339502

**FECHA Y HORA DE RADICACIÓN:** 26-01-2024

09:39:08

**PETICIONARIO:** YULIETH ANDREA ULTENGO ROJAS CÉDULA: 1062076078

**PRODUCTO SERVICIO:** 898485662

**MUNICIPIO:** 19517 - PAEZ

**DIRECCIÓN DEL PREDIO:** VE SANTA BARBARA - 1062076078

**DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:** VE SANTA BARBARA - 1062076078-PAEZ

**TELÉFONO:** 3009408373

**CORREO ELECTRÓNICO:** NA

**CAUSAL:** \_\_\_\_\_

**ANEXOS:**

**FACTURACIÓN**  **PRESTACIÓN**  **INSTALACIÓN**  **SOLICITUD**  **NO**  **SI**

**DETALLE DE LO SOLICITADO:** CLIENTE RECLAMA POR EL CONSUMO ALTO FACTURADO EN EL MES DE NOVIEMBRE DEL 2023. SOLICITA VERIIFCAR EL INCREMENTO.

**FECHA DE RESPUESTA:** 13/02/2024

**DECISIÓN:** En respuesta a su solicitud 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, se establece que el consumo liquidado y facturado periodo del mes de noviembre del 2023 en 163kw/h es real según consecutivo de lectura 2444 del 08/11/2023, lectura anterior 2281 del 06/10/2023. Adicionalmente se precisa que no se reporta ninguna observación ni anomalía en la medición y no existe desviación significativa en el consumo liquidado, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos seis (6) meses. Se suma como prueba Se suma como prueba pantallazo Simex- SIMEX -OSF FOTO Lectura actual 2580 del 07/01/2024 y registro fotográfico ultima lectura 2645 del 07/02/2024 . De acuerdo a lo anterior se concluye que los consumos *corresponden a la demanda real del servicio y por tal razón el suscriptor y/o usuario debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas.* Por lo tanto, no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la 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 31 de la Resolución CREG 108 de 1997, así: *“con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores prepago,*

**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](http://www.ceoesp.com.co)



*el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo". De acuerdo a lo anterior se ratifica el valor de la factura del mes 11 cuyo valor asciende a \$57000. 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. 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: \_\_\_\_\_

El Notificado: \_\_\_\_\_

Funcionario responsable:

MARILIN SANCHEZ MAGIN  
Asesor Experiencia del cliente

Cédula de ciudadanía: \_\_\_\_\_

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).