

**Radicado No. 10514886**

Popayán, 26/02/2024

Señor/a

**JAIRO CASTILLO MUÑOZ**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Barrio Prados Del Norte

Celular: 3113759527 - 3104902316

Cédula: N/A

Producto: 599993364 - Ruta: N/A

Patía – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 10514886 del 14 de febrero de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Castillo:

**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 10514886 expedido el día 16 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 10514886 del 16 de febrero de 2024 en nueve (09) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA  
Solicitud: 10514886

**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)



**Radicado No. 10514886**

Popayán, **16/02/2024**

Señor/a

**JAIRO CASTILLO MUÑOZ**

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Barrio Prados Del Norte

Celular: 3113759527-3104902316

Cédula: n/a

Producto: 599993364 - Ruta: n/a

Patía – El Bordo Cauca

**Asunto:** Solicitud número 10514886 del 14 de febrero del 2024.

Estimado (a) señor (a):

Reciban un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética De Occidente S.A.S. E.S.P.

En atención a la solicitud del asunto, relacionado con la inconformidad por el cargo por concepto de desviación significativa, informado mediante el radicado No. DD10025805\_10280300 del 26-01-2024 correspondiente a 669 kWh por el valor de SEISCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS (\$615,797); de la manera más cordial nos permitimos informar que, lo siguiente:

Inicialmente es pertinente indicar que, al producto No. 599993364 contrato No. 599993 registrado a nombre de JAIRO CASTILLO MUÑOZ se le adelantó el procedimiento previsto en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 de la investigación por ocurrencia de desviación significativa.

Mediante oficio N°DP10025805\_10280300 del 24-01-2024, se inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. 599993364 y mediante oficio N° DD10025805\_10280300 del 26-01-2024 se informó que, para el periodo de facturación comprendido entre el 08-11-2023 y el 07-12-2023 el producto registró una lectura de 2158, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior 1381, presenta una diferencia de 777 kWh:

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
1381	08-11-2023	2158	07-12-2023	777	108	669

Comparado el consumo de 777 kWh, con el promedio de consumo del producto No.599993364, el cual es 108, se obtiene una variación del 619 %, lo anterior se encuentra enmarcado dentro de lo predispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y clausula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes de la CEO.

**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)



### Radicado No. 10514886

Si bien es cierto en la revisión técnica No.10280300 ejecutada el 26/12/2023 no se encontró el servicio identificado con producto No. 599993364 contrato No. 599993 registrado a nombre de JAIRO CASTILLO MUÑOZ; verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se evidencia que al predio se le vienen tomando lecturas consecutivamente y en sistema se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de Diciembre-2023, por 669 kWh, porque este se obtuvo de la diferencia de lecturas REALES.

Igualmente, se realiza validación de lecturas tomadas posterior al mes donde se presentó la desviación significativa y se evidencia que las lecturas continúan consecutivas y ascendentes, reconfirmando el incremento de Kilovatios-hora en el periodo investigado.

Así mismo se realiza la verificación de lecturas en el sistema Simex de CEO, evidenciando que las lecturas tomadas en terreno son las mismas registradas en el sistema comercial; se enseña registro fotográfico de las inspecciones para tomas de lecturas al predio, en el mes de noviembre, diciembre del 2023, enero y febrero del 2024:



En cuanto al inicio de la actuación administrativa según lo expuesto anteriormente se resumen las actuaciones realizadas en la investigación por desviación significativa. CEO ha cumplido con el procedimiento establecido para los casos de desviación significativa en el estatuto de los servicios públicos.

CAUSAL DE DESVIACION SIGNIFICATIVA: Incremento atípico del consumo natural de energía eléctrica del cliente.

CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS Y COBRO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:

### III. CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS Y COBRO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

Periodo por cobrar	08-11-2023	07-12-2023
Lectura	1381	2158
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		<b>976</b>
Consumo Generado Kwh		777
Consumo Facturado Kwh		108
Consumo por cobrar Kwh		669
Valor consumo a cobrar		<b>\$652,684</b>
Subsidio		<b>\$36,888</b>
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		<b>\$615,797</b>

**Radicado No. 10514886**

Como resultado de la verificación de lecturas en el sistema comercial y la causa de aumento en el consumo del cliente, se confirma el consumo facturado producto de la diferencia de lecturas registradas en el mes de diciembre-2023.

Por lo anterior se efectuó un cargo por la investigación realizada a la desviación significativa, correspondiente a 669 kWh por el valor de SEISCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS (\$615,797).

Se adjuntan soportes.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto le informamos que **no es procedente realizar modificaciones o ajustes al valor facturado.**

Finalmente le indicamos que, si en su caso desea realizar un **acuerdo de pago por la deuda del servicio;** para ello lo invitamos a acercarse a la oficina de servicio al cliente de su municipio o a cualquiera de nuestras sedes **con su cédula original y la última factura de energía,** nuestros colaboradores le socializaran el plan que aplica en la **Nueva Política para realizar acuerdos de pago, donde se validará si aplica financiar a 60 cuotas o se indicaran el número de cuotas de financiación de acuerdo con sus posibilidades económicas con el fin de subsanar su deuda.**

*“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 que deben interponerse en un mismo escrito y 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”*

Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco 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.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: VZD  
Solicitud: 10514886

### Radicado No. 10514886

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (disponible para descarga desde Apple store o Play Store), o el correo electrónico [pgrceo@ceosp.com](mailto:pgrceo@ceosp.com)”.

Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.



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)



Radicado No. DP10025805\_10280300

Popayán, 24-01-2024

Señor/a

**JAIRO CASTILLO MUÑOZ**

Propietario y/o Suscriptor y/o Cliente.

E-mail: N/A

Dirección: BARRIO PRADOS DEL NORTE

Celular: 3113759527

Medidor: 20112012767OSABA

Producto: 599993364 - Ruta: 19406407340 4073404140

**PATÍA - CAUCA**

Estimado cliente,

Le informamos que el consumo del mes de **Diciembre-2023** presentó una desviación frente al promedio de consumo que se ha venido registrando en el inmueble, razón por la cual se procederá a estimar el consumo, mientras se identifica la causa de la desviación.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo (kWh)	Consumo promedio (kWh)	Incremento (kWh)
1381	08-11-2023	2158	07-12-2023	777	108	669

Establecida la causa de la desviación significativa, la empresa le comunicara el resultado.

Le agradecemos informar si se ha presentado alguna variación en los hábitos de consumo del inmueble, que pueda estar originando esta desviación.

CEO - Compañía Energética de Occidente tiene a su disposición diferentes canales de atención, en nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) el chat en línea y el módulo de PQR's; nuestra app (disponible para descarga desde Apple Store o Play Store), el correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com) y la línea gratuita de atención 018000511234, o si lo desea puede acercarse a cualquiera de nuestros puntos de atención móvil o a las oficinas comerciales.



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**  
Coordinadora Análisis y Recuperación de Consumos  
Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Proyectó: *jhonf.*

Radicado No. DD10025805\_10280300

Popayán, 26-01-2024

Señor/a

**JAIRO CASTILLO MUÑOZ**

Propietario y/o Suscriptor y/o Cliente.

E-mail: **N/A**

Dirección: **BARRIO PRADOS DEL NORTE**

Celular: **3113759527**

Medidor: **20112012767OSABA**

Producto: **599993364 - Ruta: 19406407340 4073404140**

**PATÍA - CAUCA**

Estimado cliente,

CEO-Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1.997, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica procede a comunicar lo siguiente dentro de la investigación por desviación significativa.

## I. HECHOS

1. En desarrollo de la investigación, CEO realizó el análisis y verificación del producto No. **599993364** ubicado en la dirección **BARRIO PRADOS DEL NORTE** del municipio de **PATÍA**.
2. Mediante Documento Radicado No. **DP10025805\_10280300** se inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. **599993364**.

## II. CONSIDERACIONES

La facturación mensual del producto **599993364**, se realiza de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas tomadas del equipo de medida No. **20112012767OSABA**.

Para el periodo de facturación comprendido entre el **08-11-2023** y el **07-12-2023** el producto registró una lectura de **2158**, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior **1381**, presenta una diferencia de **777 kWh**.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
<b>1381</b>	08-11-2023	<b>2158</b>	07-12-2023	<b>777</b>	<b>108</b>	<b>669</b>

Comparado el consumo de **777 kWh**, con el promedio de consumo del producto **599993364**, el cual es **108**, se obtiene una variación del **619 %**.

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, señala que al preparar las facturas las empresas deben investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y mientras se establece la causa, la factura se liquidará con el promedio propio del cliente, promedio de estrato o carga instalada. Aclarada la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al cliente, según sea el caso.

*CCU CLAUSULA 68. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Un consumo de un periodo determinado se considera con desviación significativa cuando presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0). Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:*

Rango de consumo kWh	% Disminución	% Aumento
0 a 400	N.A.	700%
401 a 800	N.A.	600%
Mayor a 800	N.A.	400%

- Acta de revisión e instalación eléctrica.

Numero de acta de la revisión técnica: **10280300**

Observaciones orden de trabajo: “[TOA LEGALIZA]Producto no encontrado realizó llamada al usuario se llamo personal de atención al cliente y no encontramos el servicio nos apoyamos con el usuario y manifiesta no tener más servicios y ninguno de los q visitamos no es el asignado”

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de **Diciembre-2023**, por **669 kWh**, porque este se obtuvo de la diferencia de lecturas **REALES**. Igualmente, se realiza validación de lecturas tomadas posterior al mes donde se presentó la desviación significativa y se evidencia que las lecturas continúan consecutivas y ascendentes, **reconfirmando el incremento de Kilovatios-hora en el periodo investigado.**

#### Causal de la desviación significativa en el consumo del cliente:

Revisión previa a sistema comercial, bases de datos, registro de lecturas y de consumos, CEO concluye que el aumento de consumo se origino por un Incremento atípico del consumo natural de energía eléctrica del cliente.

### III. CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS Y COBRO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

Periodo por cobrar	08-11-2023	07-12-2023
Lectura	1381	2158
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		976
Consumo Generado Kwh		777
Consumo Facturado Kwh		108
Consumo por cobrar Kwh		669
Valor consumo a cobrar		\$652,684
Subsidio		\$36,888
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		\$615,797

Como resultado de la verificación de lecturas en el sistema comercial y la causa de aumento en el consumo del cliente, se confirma el consumo facturado producto de la diferencia de lecturas registradas en el mes de **Diciembre-2023**.

Con base en las anteriores consideraciones CEO procede a la facturación del cargo por concepto de desviación significativa de consumos de energía eléctrica, en cumplimiento de lo indicado en el **PARÁGRAFO 5** de la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 149 de la ley 142 de 1994, de la siguiente manera:

#### Factura objeto de investigación:

Kwh: 669  
Desviación Significativa: \$652,684  
SUBSIDIO: \$ 36,888  
Contribución: N/A  
TOTAL (\$): \$615,797

TOTAL, IMPORTE: SEISCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS (\$615,797)

#### IV. COMUNICACIÓN

Contra la presente comunicación no procede recurso alguno; el suscriptor y/o cliente, propietario y/o quien haga sus veces podrá presentar la correspondiente **reclamación** ante la CEO, dentro del término establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**  
Coordinadora Análisis y Recuperación de Consumos  
Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

*Proyectó: jhonf.*