

Radicado No. 11678511

Popayán, 19/03/2024

Señor/a

MARIA DORIS AGREDO JIMENEZ

Cargo: N/A

E-mail: contacto@personeriapopayan.gov.co

Copia: no

Dirección: CR 17 CL 61N BIS – 05 Barrio El Uvo

Celular: 3163234948

Cédula: N/A

Producto: 305516778 - Ruta: n/a

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 11678511 del 26 de febrero de 2024. Notificación por aviso

Estimado señor/a:

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 11678511 expedido el día 12 de marzo 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 11678511 del 12 de marzo de 2024 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: ECGM

Solicitud: 11678511

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar 24 AN-21Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al cliente:

Carrera 9 #, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 11678511

Popayán, **12/03/2024**

Señor/a

MARIA DORIS AGREDO JIMENEZ

Cargo: N/A

E-mail: contacto@personeriapopayan.gov.co

Copia: no

Dirección: CR 17 CL 61N BIS – 05 Barrio El Uvo

Celular: 3163234948

Cédula: N/A

Producto: 305516778 - Ruta: n/a

Popayán - Cauca

Asunto: solicitud número 11678511 del 26 de febrero de 2024. Oficio 2024-0580 del 23 de febrero del 2024 recibido mediante Correo Electronico del 26 de febrero de 2024.

Estimado/a señor/a:

Reciba un cordial saludo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

En atención a la solicitud del asunto relacionada con la inconformidad por el consumo liquidado en los meses de **noviembre, diciembre del 2023 y enero del 2024** al servicio identificado con el producto No. 305516778 contrato No. 305516 registrado a nombre de MARIA DORIS AGREDO JIMENEZ; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Inicialmente es pertinente indicar que, en nuestro sistema de información comercial se observa que, mediante solicitud No. **10291591 del 31/01/2024** se analizó el consumo liquidado en el mes de enero del 2024. Contra el acto administrativo No. **10291591 del 31/01/2024**, se concedieron los recursos de Reposición ante el Representante Legal de la CEO y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales no fueron presentados por el cliente, por lo tanto, la decisión se encuentra en firme. Es pertinente señalar que si se encontraba inconforme con la decisión adoptada por la empresa debió presentar los recursos correspondientes dentro de los términos de Ley. En vista de lo anterior no es posible examinar asuntos que fueron objeto de análisis y de respuestas empresariales por parte de CEO.

Teniendo en cuenta lo anterior, se proceden analizar los consumos de los meses de **noviembre y diciembre del 2023** y se observa el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
dic-23	12246 kWh del 07/11/2023	12329 kWh del 06/12/2023	83	83
nov-23	12173 kWh del 06/10/2023	12246 kWh del 07/11/2023	73	73

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. 11678511

Los consumos fueron establecidos 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. Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en las mismas, toda vez, que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

Así las cosas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, CEO no se encuentra en la obligación de adelantar una revisión previa con el objeto de determinar la causa del alto consumo, por lo tanto, se concluye que los consumos facturados corresponden a la demanda real del servicio y por tal razón el cliente debe asumir su pago. No obstante, **si el cliente requiere que se realice una revisión técnica**, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede acercarse a la oficina de Servicio al Cliente de su municipio para solicitarla o a través de la línea de atención gratuita 018000511234

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

En cuanto la tarifa que, los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica aplican a sus clientes regulados, debe ser calculada para cada empresa y mercado conforme a la fórmula tarifaria vigente aprobada por la CREG contenida en la Resolución CREG 119 de 2007. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos al fijar las tarifas por los servicios que prestan se encuentran sometidas a un régimen de regulación, por lo tanto, deben ceñirse estrictamente a las fórmulas que defina la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Se aclara que según los criterios tarifarios definidos en las leyes 142 y 143 de 1994, no existe la posibilidad legal de establecer tarifas especiales para ningún cliente, grupo de clientes o sector determinado. Es así como se aclara que, el servicio público domiciliario de energía eléctrica se encuentra bajo un régimen regulado, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, como entidad gubernamental, define los criterios y la metodología con la cual los agentes podrán determinar los precios del servicio de energía eléctrica, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. En este sentido, la CREG a través de la Resolución CREG 191 de 2014 ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUv de la siguiente forma: **$CUv = G + T + D + Cv + PR + R$**

Cabe resaltar que, como servicio regulado, 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 cada agente. Igualmente, tal como se encuentra consagrado en la Ley 143 de 1994, el Presidente de la República ejerce por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan el servicio público de electricidad, en los términos previstos en la ley. En ese mismo sentido informamos que 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 y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entes gubernamentales, además de ser publicado para conocimiento de nuestros clientes en la página web de CEO y en el periódico El nuevo Liberal. La Compañía Energética de Occidente cada mes hace público en su página web www.ceoesp.com.co, las tarifas vigentes para cada mes, cumpliendo así el principio de publicidad.

Radicado No. 11678511

Nos permitimos recordarle 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, por ello le recomendamos ejercer especial control sobre estos aparatos y lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando a los siguientes links: <http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/>

Finalmente, y en cuanto a la entrega de la factura, nos permitimos informar que, se reportó lo manifestado en su escrito al proceso encargado de la distribución de facturas, con el fin de corregir y garantizar el éxito en la distribución de estas. Le agradecemos por la información suministrada; lo cual permite mejorar nuestros procesos y ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados. Es de indicar que, la copia de la factura se puede descargar a través de nuestra página web <http://www.ceoesp.com.co/>, dado clic en la pestaña “duplicado factura”, ingresando el número de contrato.

“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.

Proyecto: VZD
Solicitud: 11678511 (11720887)

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comuniquen 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 pqrceo@ceoesp.com”.

Radicado No. 11678511

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%.



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

No. DE SOLICITUD: 10291591 **FECHA Y HORA DE RADICACIÓN:** 22-01-2024 16:14:00
PETICIONARIO: MARIA DORIS AGREDO JIMENEZ **CÉDULA:** 34535071
PRODUCTO SERVICIO: 305516778 **MUNICIPIO:** 19001 - POPAYÁN
DIRECCIÓN DEL PREDIO: CR 17 CL 61N BIS - 05
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: CR 17 CL 61N BIS - 05-POPAYÁN
TELÉFONO: 3163234948
CORREO ELECTRÓNICO: _____

CAUSAL: _____ **ANEXOS:** _____

FACTURACIÓN PRESTACIÓN INSTALACIÓN SOLICITUD NO SI
DETALLE DE LO SOLICITADO: CLEINTE RECLAMA POR ALTO CONSUMO EN ENERO

FECHA DE RESPUESTA: 31-01-2024

DECISIÓN: EN RESPUESTA A SU SOLICITUD NOS PERMITIMOS INFORMAR QUE SE PROCEDIÓ A ANALIZAR LAS LECTURAS REPORTADAS EN NUESTRO SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, 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 EN EL PERIODO 06-12-2023 AL 12-01-2024 ES 88 KW/H Y FUERON REPORTADOS CON BASE EN LAS MEDICIONES REPORTADAS QUE CORRESPONDE AL CONSECUTIVO 12417, ADICIONALMENTE SE PRECISA QUE NO SE REPORTA NINGUNA OBSERVACIÓN NI ANORMALIDAD EN LA MEDICIÓN Y NO EXISTE DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO LIQUIDADO, TENIENDO EN CUENTA SU CONSUMO PROMEDIO EN LOS ÚLTIMOS SEIS (6) MESES, 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. SE LE RECUERDA QUE EL CONSUMO DEPENDE DE LA FRECUENCIA, TIEMPO Y UTILIZACIÓN DE LOS APARATOS ELÉCTRICOS INSTALADOS EN EL PREDIO Y EL USO RACIONAL QUE SE LES DÉ. SE LE RECOMIENDA REALIZAR 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.

Funcionario responsable:
Asesor Experiencia del cliente

EDITH MUÑOZ

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

El Notificado: _____

Cédula de ciudadanía: _____

Te invitamos a ingresar a nuestra página web 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.