

**Radicado No. 11728379**

Popayán, 01/04/2024

Señor/a

**SOILA ROSERO**

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Carrera 9 No. 5 - 52

Celular: 3155332331

Cédula: 31384124

Producto: 629848367 - Ruta: n/a

Popayán – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 11728379 del 28 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 11728379 expedido el día 19 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 11728379 del 19 de marzo de 2024 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: ECGM

Solicitud: 11728379

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](http://www.ceosp.com.co)



Popayán, 19-03-2024

Señor/a

**SOILA ROSERO**

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Carrera 9 No. 5 - 52

Celular: 3155332331

Cédula: 31384124

Producto: 629848367 - Ruta: n/a

Popayán - Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número 11728379 del 28 de febrero de 2024.

Estimado/a señor/a Rosero:

Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la solicitud realizada el 28 de febrero de 2024, relacionada con la inconformidad por el valor de la factura del mes de febrero por \$85,400, en el servicio identificado con el producto No. 629848367, a nombre de **JOSÉ ARNULFO SARRIA**, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Inicialmente es pertinente aclarar que se observa que la factura No. 84612582 por \$85,400 es la del mes de febrero de 2024 y este valor corresponde a: \$36,600 por los conceptos del servicio de energía del mes de febrero periodo de consumo del 23/01/2024 al 20/02/2024 más una deuda capital de \$48,800 valor factura de enero que no había sido cancelada.

Teniendo en cuenta que el cliente manifiesta inconformidad por el valor de la factura de febrero por \$85,400, se procede a analizar el consumo de la factura del mes de enero y febrero de 2024, producto No. 629848367 y se observa el siguiente comportamiento:

Se verifica que, para el mes de enero se liquidó por promedio propio de 58 kWh, teniendo en cuenta que se presentó una inconsistencia en la lectura reportada para el mes de enero, donde la lectura actual (enero 26398 kWh) es menor a la lectura anterior (diciembre 26998 kWh) y esto se debe a que el producto viene reportando la observación de lectura (63) que significa caja opaca, impidiendo ver de manera correcta la lectura que registra el equipo de medida. Ver imagen

**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)



Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	58	-	26998	26398	58

Para el mes de febrero de 2024, se reporta la observación de lectura (63) que significa caja opaca”, razón por la cual la Compañía procedió a liquidar el consumo por promedio propio es decir con 43 kWh.

Los anteriores consumos por promedio se realizan de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

El Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en su cláusula 18 establece como **OBLIGACIONES DE HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes:

*“11. Informar de inmediato a CEO sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazados a satisfacción cuando CEO así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994”.*

La CEO, para subsanar lo descrito, desplegó las acciones pertinentes con el fin de verificar lo reportado por el lector, y el día 30/01/2024 se realizó revisión técnica mediante la orden No. 10358745:

- En visita técnica efectuada se atiende solicitud para cambio de caja y revisión a equipo de medida a lo que se le informa a propietaria vía telefónica los costos de la actividad y que si al verificar el año de fabricación del medidor si ya tiene 20 años de uso se debe realizar el cambio por innovación tecnológica a lo que manifiesta que no permite realizar ninguna actividad ni la suspensión del servicio, que ella va realizar la limpieza a la tapa para garantizar la toma de la lectura, se cierra orden de trabajo como visita fallida cliente no permite realizar ninguna actividad firma testigo.

Posteriormente el 26/02/2024 se realiza visita mediante la orden No. 10407180:

- En visita técnica efectuada se encontró servicio con medidor electromecánico año de fabricación 2004, se retira por innovación tecnológica y se envía a laboratorio en bolsa de custodia número B 169559, se encontró en caja acrílica en mal estado opaca y con acometida

**Radicado No. 11728379**

concéntrica conectada a red trezada predio funciona como vivienda la cual al momento de la visita se encuentra desocupado, se normaliza servicio, material instalado para financiar, se deja predio en normal funcionamiento, **predio no cumple con norma retie, sin varilla a tierra visible, instalaciones internas no cumple**, se recomienda a usuario presente realizar las adecuaciones pertinentes para cumplir norma retie, se toma registro fotográfico, material retirado se deja en el predio.

COMPANIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.			
ACTA REVISIÓN Y NORMALIZACIÓN			
NÚMERO DE ACTA: CEO_10407180			
FECHA REVISIÓN 2024-02-28			
En cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, la compañía Energética de Occidente deja como constancia de la actividad realizada la presente acta. Es importante que el usuario guarde esta copia. Tipo de actividad Instalación Medidor			
DATOS GENERALES SUScriptor O USUARIO			
PRODUCTO EMER:	629848367		
NOMBRE (%)	JOSÉ ARNALDO SARRA	CEDULA/NIT (%)	-159310
INICIO	15/28	FINALIZACIÓN	16/10
MUNICIPIO (%)	19098 - SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA, COLOMBIA	BARRO	502674 - BA-CLAYA, HERRERA, CM-SANTANDER DE QUILICHAO, SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA, COLOMBIA
DIRECCIÓN	DIR CRA 9 N 5 52	TELÉFONO	
CATEGORÍA (%)	RESIDENCIAL	CARGA INSTALADA (%)	2
ACTIVIDAD ECONÓMICA (%)	APARTAMENTO		
N° APOYO (%)	0000000	SUBCATEGORÍA (%)	ESTRATO 3
TENSIÓN (%)	1	CICLO (%)	86-CL 86 PUEBLOS RUR 2-2
CONSECUTIVO DE RUTA CEO	0010101216	TRANSFORMADOR (%)	TT116
DATOS MEDIDOR ENCONTRADO			
SERIE MEDIDOR	TENSIÓN (V)	MARCA MEDIDOR (%)	
60019200SABA	1-120	OSAKI	
TIPO DE MEDIDOR (%)	LECTURA ACTIVA TOMADA (%)	HD(REV/KWH)	
3 - ELECTROMECÁNICO	26998		
KH(REV/KWH)	LECTURA REACTIVA TOMADA (%)	CORRIENTE DEL MEDIDOR	
		5/100	
CLASE (%)	DÍGITOS MEDIDOR (%)	MODELO MEDIDOR	

Teniendo en cuenta que la lectura tomada el día de la visita técnica del 26/02/2023 es 26998 kWh y que esta es igual a la última lectura exitosa tomada en el mes de diciembre, se procede a corregir los meses de enero y febrero con cero (0) kWh de consumo para cada periodo.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa que se procede a realizar modificación o ajuste al consumo liquidado en el mes de enero y febrero de 2024 con cero (0) kWh, en el servicio número 629848367.

Luego del ajuste realizado, el contrato No. 629848 queda con un saldo a favor de \$84,500, el cual cubrirá el valor de las próximas facturas, hasta que las mismas excedan su valor.

De manera respetuosa, se le sugiere que si el inmueble se encuentra desocupado poner los breakers o la cuchilla en posición de apagado. La Compañía seguirá verificando la información suministrada por el medidor; de igual manera mensualmente se generará la factura y se reflejará el valor correspondiente a los conceptos a los que haya a lugar así el inmueble se encuentre desocupado.

Se le concede los recursos de ley por el valor de la factura del mes de enero y febrero de 2024, producto No. 629848367.

*“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 pudiese 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: ACRT  
Solicitud: 11728379 (11777947)

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

