

Radicado No. 11775015

Popayán, 18/04/2024

Señor/a

NIBALDO MEZU MINA - MARICEL VASQUEZ URRUTIA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: CRA 9 # 11C-15 Barrio La Cristiana

Celular: 3154537762

Cédula: N/A

Producto: 898141510 - Ruta: N/A

Miranda – Cauca

Asunto: Solicitud número 11775015 del 19 de marzo 2024. Notificación por aviso

Estimado señor/a NIBALDO:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

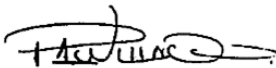
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 11775015 expedido el día 09 de abril de 2024.

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 11775015 del 19 de marzo en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: CCRR

Solicitud: 11775015

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.ceoesp.com.co



Radicado No. 11775015

Popayán, **09/04/2024**

Señor/a

NIBALDO MEZU MINA - MARICEL VASQUEZ URRUTIA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: CRA 9 # 11C-15 Barrio La Cristiana

Celular: 3154537762

Cédula: N/A

Producto: 898141510 - Ruta: N/A

Miranda - Cauca

Asunto: solicitud número 11775015 del 19 de marzo de 2024.

Estimado/a señor/a:

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

En atención a la solicitud del asunto, en donde solicita la cancelación del seguro, manifestando que en ningún momento ha adquirido o autorizado el cobro de un seguro en su factura y presenta inconformidad por el consumo liquidado al servicio identificado con producto No. 898141510 contrato No. 1007112 registrado a nombre de MARICEL VASQUEZ URRUTIA; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

- En cuanto a la cancelación del seguro en su factura del contrato No. 1007112 registrado a nombre de MARICEL VASQUEZ URRUTIA:

Nos permitimos informar que, de acuerdo con la información suministrada por la aseguradora, la póliza del contrato 1007112 será cancelada; lo cual se verá reflejado en el transcurso de los siguientes días.

En cuanto a las cuotas pagadas; no es posible la devolución de estas, por cuanto el proceso de venta del seguro en el contrato No. 1007112 registrado a nombre de MARICEL VASQUEZ URRUTIA fue realizado de acuerdo al consentimiento y aceptación del cliente al momento de la llamada. No obstante, lo anterior y en atención a las observaciones del presente escrito se intentó establecer comunicación nuevamente con el cliente del contrato No. 1007112 y no contestó; por lo cual se procederá con cancelación de la póliza.

- En cuanto al incremento en el consumo al servicio identificado con el producto No. 898141510 contrato No. 1007112 registrado a nombre de MARICEL VASQUEZ URRUTIA:

Nos permitimos informar que, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. Es importante señalar que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco

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. 11775015

meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró que: “(...) el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, **se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos(...)**.

Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se proceden analizar los consumos de los meses de **octubre a diciembre del 2023, enero y febrero del 2024** que se encuentra actualmente facturado y se observa el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
feb-24	15617	15754	137	137
ene-24	15487	15617	130	130
dic-23	15369	15487	118	118
nov-23	15249	15369	120	120
oct-23	15144	15249	105	105

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. En el consumo de los meses reclamados, no se presenta desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68.

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

Radicado No. 11775015

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.

Finalmente 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/>

Son procedentes los recursos de Ley respecto del consumo liquidado en los meses de **octubre a diciembre del 2023, enero y febrero del 2024.**

“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”.

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. 11775015

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: 11775015 (12378911)

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (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 pqrceo@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%.

