

**Radicado No. 13074948**

Popayán, 04/06/2024

Señor/a  
AURORA HERNANDEZ VILLANI  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: No  
Dirección: Cl 10 Cr 12 – 12 – Barrio Centenario  
Celular: 3113085657  
Cédula: 25.354.223  
Producto: 625287878 – Ruta: N/A  
Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 13074948 del 29 de abril de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a AURORA:

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

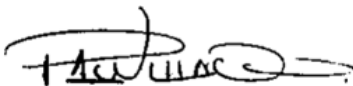
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 13074948 expedido el día 21 de mayo de 2024,

*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 13074948 del 21 de mayo 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.

Proyectó: CCRR  
Solicitud: 13074948

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).

**Radicado No. 13074948**

Popayán, **21-05-2024**

Señor/a

**AURORA HERNANDEZ VILLANI**

Cargo: Cliente

E-mail: n/a

Copia: No

Dirección: Cl 10 Cr 12 – 12 – Barrio Centenario

Celular: 3113085657

Cédula: 25.354.223

Producto: 625287878 - Ruta: n/a

Santander de Quilichao - Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado No. **13074948** del 29 de abril de 2024. Escrito del 29-04-2024.

Estimado señor/a Hernández:

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 del asunto, *manifiesta su inconformidad por el incremento injustificado en el cobro de la factura del mes de abril/2024*, del servicio identificado con contrato No. 965891 a nombre de *AURORA HERNANDEZ VILLANI*; de la manera más cordial nos permitimos informar que:

Inicialmente es pertinente indicar que, a partir del mes de marzo de 2024, CEO transformó su sistema comercial para la gestión de procesos de servicio al cliente, facturación, cobranza, gestión de pérdidas y ordenes e integraciones de servicios. La nueva plataforma tecnológica aporta a la transformación digital desde la ciencia, tecnología e innovación, permitiendo la optimización de los tiempos de respuesta.

En desarrollo del periodo de transición al nuevo sistema comercial se generaron algunas inconsistencias en el funcionamiento de las transacciones, impresión y la expedición de las facturas por lo que agradecemos su comprensión y ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados en nuestros servicios durante estos días.

A continuación, se procede a realizar el análisis del consumo facturado en el mes anteriormente mencionado, observándose el siguiente comportamiento:

**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. 13074948

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Abr-24	0	24555	444	239
Mar-24	24111	0	0	157
Feb-24	24014	24111	97	97

Como puede observarse para el mes de marzo de 2024, el consumo se liquidó con promedio propio del cliente, por cuanto no fue posible la toma de lectura del equipo de medida.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales*”. (Negrilla fuera del texto).

Por su parte la Cláusula 61 del Contrato de Condiciones Uniformes establece que “*Si durante un período no es posible efectuar la toma de lecturas del medidor, o el equipo se encuentra defectuoso, o se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o el suscriptor y/o usuario impida la lectura, el consumo facturable se establecerá con base en el promedio del consumo del mismo suscriptor y/o usuario, de los seis últimos períodos, si la facturación es mensual o tres períodos si la facturación es bimestral, o con base en el consumo promedio de usuarios que están en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en su censo de carga instalada*”. (Negrilla fuera del texto).

El mes de abril de 2024 se realizó el cálculo del consumo por estricta diferencia de lecturas, por el medidor instalado en el predio **4635360TECMA**, 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, 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*”.

Conforme al porcentaje de variación para los periodos analizados, no presentan desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68.

#### Cálculo de los consumos:

Ahora bien, El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, tiene que ver con el término que tiene la empresa para cobrar bienes o servicios que no se FACTURARON por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, es decir que las empresas de servicios públicos cuentan con un término de cinco meses después de haber entregado las facturas, para cobrar bienes o servicios QUE NO SE FACTURARON por error u omisión.

#### 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



### Radicado No. 13074948

Es oportuno señalar que, en el mes de marzo de 2024 no se facturó el total de kWh consumidos por el cliente.

De acuerdo con lo anterior y con base en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, CEO procedió a recuperar un consumo no facturado al producto 625287878, respectivamente en la factura No. 86848383 de abril de 2024. En este caso solo se está realizando la recuperación de una energía que se consumió, pero que no se facturó con anterioridad correspondiente al consumo por diferencia de lecturas, de conformidad con artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Al tener que el consumo entre febrero y abril de 2024 fue de **444 kWh** obtenido por diferencia de lecturas, es procedente confirmar el consumo del periodo de abril de 2024, y para ello debemos determinar el consumo por día, teniendo en cuenta que el mes de marzo 30 días y abril 35 días de consumo, procedemos a calcular de la siguiente manera:

$$444 \text{ kWh} / 65 \text{ (días de consumo mar y abr)} = \mathbf{6.830 \text{ kWh}} \text{ consumo x día.}$$

Al multiplicar los días de consumo del periodo analizado frente al consumo diario establecido según la estricta diferencia de lecturas, queda de la siguiente manera:

PERIODO	DIAS DE CONSUMO	CONSUMO DIA	CONSUMO REAL	CONSUMO FACTURADO	CONSUMO RECUPERADO
Abr-24	35	6.83	239	239	0
mar-24	30	6.83	205	157	48

En consecuencia, es procedente confirmar que el consumo facturado para el periodo de abril de 2024 fue de **239 kWh** por 35 días de registro, con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, como en efecto lo dispone el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997. Así como el consumo recuperado para marzo de 2024.

La CEO está facturando según las lecturas reportadas por el equipo de medida, y según los aparatos electrónicos que tiene en su predio, consumos que deben cobrarse.

No obstante, se le informa que si desea una visita técnica debe acercarse a las Oficinas de Servicio al Cliente de su municipio o se comunique a la línea de atención 018000511243. El costo de la revisión deberá ser asumida por el cliente y podrá ser financiado en la factura, así como también suministrar datos de nombre y número de contacto de la persona encargada para atender la visita.

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:

**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



**Radicado No. 13074948**

[http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/Lúmino y el consumo responsable – Cultura del Cliente \(ceoesp.com.co\)](http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/Lúmino y el consumo responsable – Cultura del Cliente (ceoesp.com.co))

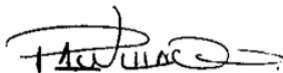
Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa, que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada en abril de 2024.

*“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”.*

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.

Cualquier inquietud u otra información requerida, con gusto la atenderemos.

Cordialmente,



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

Proyectó: JFTR  
Solicitud: 13074948 (13323465)

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 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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

**Radicado No. 13074948**

*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)

