

**Radicado No. 13319472**

Popayán, 25/07/2024

Señor/a  
JUAN FERNANDO TOBAR MUÑOZ  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: vereda Los Sandoval, corregimiento de Asnazu  
Celular: 3117406343 - 3106344620  
Cédula: 1067462749  
Producto: 898155725 - Ruta: N/A  
Suárez – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 13319472 del 08 de mayo del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a JUAN:

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

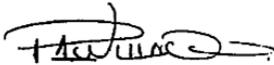
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 13319472 expedido el día 12 de julio de 2024,

*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 13319472 del 12 de julio de 2024 en seis (6) folios.

Cordialmente,



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

Proyectó: DARP  
Solicitud: 13319472

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).

Popayán, 12-07-2024

Señor/a

**JUAN FERNANDO TOBAR MUÑOZ**

Cargo: N/A

E-mail: no suministra

Copia: no

Dirección: vereda Los Sandoval, corregimiento de Asnazu

Celular: 3117406343 - 3106344620

Cédula: 1067462749

Producto: 898155725 - Ruta: N/A

Suárez - Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número 13319472 del 08 de mayo de 2024. Con auto de ampliación de términos del 28 de mayo de 2024 radicado número 13319472.

Estimado señor/a Tobar:

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 presentada el 08 de mayo de 2024 con auto de ampliación de términos, relacionada con la inconformidad por los consumos liquidados en el servicio identificado con el producto No. 898155725, a nombre del señor Juan Fernando Tobar Muñoz, de la manera más cordial 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 por las empresas de servicios públicos. Es importante señalar que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco 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.

De acuerdo con lo antes mencionado se procede analizar los consumos liquidados en las últimas cinco facturas, desde el mes de enero al mes de mayo de 2024, encontrando que presentó la novedad de lectura "Conectado Directo Sin Medidor", razón por la cual se procedió a facturar con promedio de estrato uno (01), es decir 94 kWh, cada mes. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 63 del contrato de condiciones uniformes.

**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)



De acuerdo con esta norma, es claro que cuando la falta de medición durante un periodo no es atribuible ni a la empresa ni al cliente, se puede hacer uso de cualquiera de las alternativas allí propuestas, por lo tanto, la Compañía aplicó el cobro por promedio del CLIENTE.

Por lo anterior se programa una visita técnica mediante orden de trabajo No. 13363749, donde se encontró servicio directo, medidor retirado.

Se aclara que se requiere la normalización del servicio. Se le sugiere de manera respetuosa solicitar una visita técnica a través de nuestros canales de atención, telefónico a la línea 01 8000 51 12 34, personal, escrito en las oficinas de Servicio al Cliente de CEO, correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com), con el fin de programar la revisión, indicando un número de contacto para que una persona mayor de edad esté presente en la visita. El costo de la revisión y materiales debe ser asumido por el usuario y pueden ser financiado en la factura. Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Cabe mencionar que a partir de la fecha que se instale el equipo de medida, los consumos se liquidarán de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas que registre el medidor.

Teniendo en cuenta que en la visita realizada se verificó que el servicio se encuentra directo, se informa que no procede corrección sobre el consumo facturado en los meses de enero al mes de mayo de 2024, ya que la Compañía se está ajustando a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En relación con la suspensión temporal del servicio identificado con producto No. nos permitimos informar que el servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el suscriptor y/o cliente siempre que convengan en ello CEO y los terceros que pueden resultar afectados. Lo anterior de conformidad con la cláusula 69 del Contrato de Condiciones Uniformes. establece en su cláusula 69 y es improcedente la suspensión de común acuerdo cuando el suscriptor y/o cliente se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio, de conformidad con la cláusula 69 numeral 1.4.

**Es oportuno aclarar que la suspensión temporal del servicio procede siempre el inmueble tenga instalado un equipo de medida, ya que éste no se retira, solo se realiza la suspensión temporal.**

De acuerdo con lo anterior se verifica en nuestro sistema comercial que el producto No. 898155725, a la fecha tiene un saldo pendiente de cancelar por valor de \$496,400. Se anexa estado de cuenta.

Respetuosamente le informamos que, para realizar la suspensión temporal del servicio, no debe estar inmerso en alguna causal de improcedencia de la suspensión, es decir sin ningún saldo pendiente por cancelar y tener instalado un equipo de medida, por lo tanto, no es posible acceder a la solicitud de realizar la suspensión temporal del servicio.

Se sugieren respetuosamente solicita la normalización del servicio y realizar el pago de la factura y solicitar la suspensión del servicio, diligenciado el formato de suspensión anexo.

Se aclara que se conceden los recursos de Ley frente al consumo facturado en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 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 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: MHC  
Solicitud: 13319472 (15513725)

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)



*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)





Una empresa PROMIGAS

Nit: 900 366 010-1

Grandes contribuyentes. Agentes retención de IVA. Autorrenedor renta Res.5001 08/07/2021



### Estado de cuenta

Nombre del titular: JUAN FERNANDO TOBAR  
Dirección: VE LOS  
Cedula: 1067462749  
Ruta Reparto: 19034610040-6100810256-0  
Municipio: SUÁREZ

Fecha de expedición: 03/07/2024  
Periodo facturado: 05/06/2024 - 03/07/2024

Monto de reconexión:  
Estrato: ESTRATO 1

Categoría: RESIDENCIAL

#### CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: 1 Ciclo: 34  
Nivel Tensión: N1 Alimentador: 34104  
Transformador: T14151 Grupo: 32

#### CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Cargos	Cantidad	Valor unit.	Subtotal
Consumo Energía (Kwh)	94	x 1,006.8703	\$94,645.81
Subsidio (58%)	94	x 579.4098	-\$54,464.52
Consumo Comunitario (Kwh)			\$33,226.72
Subsidio Comunitario			-\$19,120.52
Corrección Comunitario			-\$14,106.20
Interés Por Mora			\$7,804.73
Subsidio Foes Energía			-\$13,620.60
Subsidio Foes Comunitario			-\$2,749.80
Ajuste Por Redondeo			\$25.50
Deuda (meses anteriores)			\$404.091
Deuda intereses capital			\$52,820

\*Tasa de Interés mora 2.18%  
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): 31,641  
Total (\$): 488,552

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones



### CERTIFICADOS EN CALIDAD



Compañía Energética de Occidente SAS ESP. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica. Cra. 7 No. 1N-28, edificio Edgar Negret, pisos 3 y 4. Popayán - Cauca

#### INFORMACIÓN DE CONSUMO



#### COMPONENTES COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

$CUV = Gm + Tm + Dn + Cv + PR + Rm$  CUF=0

Generación (Gm): 391,6467 \$/kWh  
Distribución (Dn): 260,8080 \$/kWh  
Pérdidas (PR): 86,8603 \$/kWh  
Transmisión (Tm): 52,8374 \$/kWh  
Restricciones (Rm): 24,0767 \$/kWh  
Comercialización (Cv): 190,6412  
Costo unitario: 1.006,8  
Tarifa aplicada: 1,006.8  
OCR:

#### ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de financiación	Cuotas pendientes /cuotas pactadas	Saldo pendiente	Valor cuota actual
FINANCIACIÓN MARZO 2024	2/6	\$15,718	\$7,859
		<b>Total (\$):</b>	<b>7,859</b>

#### FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

Total (\$):

#### CONCEPTOS SERVICIO ASEO

Total mes (\$):  
Total (\$): 0

#### DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

PERIODO	Fecha inicial	Fecha final				
Tipo de Productor					%Subsid	
Frecuencia Barrido	Frecuencia Poda arboles	Frecuencia Corte cesped	Frecuencia Recolección	% Aporte		
Unidades Residenciales	Ocupadas	Desocupadas	Volumen	Estrato		
No. Residenciales			Densidad	Meses Deuda	Días Fact	
Histórico por facturación	1	2	3	4	5	
Toneladas por suscriptor	TRLB (Toneladas de barrido y limpieza)	TRLU (Toneladas de limpieza urbana)	TRRA (Toneladas de rechazo del aprovechamiento)	TRA (Toneladas Efectivamente Aprovechamiento)	TRNA (Toneladas de Residuos No Aprovechados)	TAFNA (Toneladas de Residuos No Aprovechados)
Periodo actual						
Histórico						
VBA (Valor base de aprovechamiento por toneladas de residuos aprovechables)	CVNA (Costo variable por toneladas de residuos no aprovechables)		CFT (Costo fijo total)			

Brilla Cupo aprobado \$0 Tasa de interés: 2.2%  
Cupo disponible: \$0 Cupo utilizado: \$0

Producto	Valor financiado	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Interés de financiación	Capital	Total cuota	Saldo pendiente
Interes por mora						%

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total a pagar:			0

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total seguros:		\$0	

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total a pagar Brilla y seguros		\$0	



(415)7709998021396(8020)0902391259(3900)0000496400(96)20240712

No doblar, sellar o escribir sobre el código de barras. Revise que el valor pagado equivalga al valor del timbre del cajero recaudador. Desprendible de pago entidad recaudadora. Conserve esta parte en la factura

No. de contrato 1031604

Total a pagar \$496,400

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIONES.

01 8000 51 1234  
www.ceosp.com.co  
App "CEO en tus manos"

	<b>SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO</b>	CODIGO: FR.287
		VERSIÓN: 06
		VIGENCIA: 13/07/2023
		Página 1 de 1

Fecha \_\_\_\_\_

Señores  
CEO - COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P

Yo, \_\_\_\_\_ actuando en calidad de \_\_\_\_\_, solicito se ordene efectuar el trámite para la suspensión temporal  o Definitiva  del servicio asociado al Producto \_\_\_\_\_, con lo cual, haciendo uso del principio de la buena fe, manifiesto bajo la gravedad de juramento que no existen terceros perjudicados con la medida , o en su defecto adjunto la autorización otorgada expresamente por los terceros para que se suspenda el servicio .

PRODUCTO No.	
DIRECCIÓN	
FECHA INICIO SUSPENSION	
FECHA FIN SUSPENSION (Aplica solo para suspensión Temporal)*	
*Los servicios pueden suspenderse en forma temporal por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el Suscriptor y/o Usuario vinculado al contrato.	

DESCRIPCIÓN DEL MOTIVO DE LA SUSPENSIÓN

ANEXOS (Marque con una X los que aplique):

Carta de Autorización expresa de Terceros (Si aplica) \_\_\_\_\_ Fotocopia de Cedula \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

No Cédula: \_\_\_\_\_ Expedida en: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

No Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN USO DATOS PERSONALES**

La Compañía en calidad de Responsable y Encargado del Tratamiento de los datos personales que ha suministrado, solicita autorización para i) la prestación del servicio público de energía eléctrica o servicios de valor agregado brindados a través de multiservicios (venta de servicios complementarios referidos a diseño, construcción y energización de obras eléctricas), ii) Financiación no bancaria, iii) Informar sobre nuevos servicios que estén relacionados con los ofrecidos o que tenga LA COMPAÑIA, iv) Envío de comunicaciones comerciales y publicitarias por cualquier medio físico o electrónico (correo, mensajes de texto, llamadas telefónicas, redes sociales, etc.) sobre productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑIA o sus aliados comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo comercial. v) Elaborar encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión, vi) Gestionar procesos de pagos y cobranzas, vii) Para los registros contables que sean requeridos, para reportes a autoridades de control y vigilancia. El tratamiento implica la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los datos personales. Los derechos que le asisten en calidad de Titular están consagrados en la Ley 1581 de 2012 y el Manual para protección de datos personales publicado en la página web: [www.energeticadeoccidente.com](http://www.energeticadeoccidente.com)