

Radicado No. 13600409

Popayán, 01/08/2024

Señor/a
ANA POLONIA MEJIA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Vereda Santa Rosa
Celular: 3233683843
Cédula: 25363018
Producto: 857682938 - Ruta: N/A
Caloto – Cauca

Asunto: Solicitud número 13600409 del 16 de mayo del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ANA:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

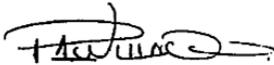
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 13600409 expedido el día 19 de julio de 2024,

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 13600409 del 19 de julio de 2024 en cinco (5) folios.

Cordialmente,



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

Proyectó: DARP
Solicitud: 13600409

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.

Radicado No. 13600409

Popayán, **19-07-2024**

Señor/a

ANA POLONIA MEJIA

Cargo: N/A

E-Mail: N/A

Copia: No

Dirección: Vereda Santa Rosa

Celular: 3233683843

Cédula: 25363018

Producto: 857682938- Ruta: N/A

Caloto – Cauca

Asunto: Solicitud Número 13600409 Del 16 De mayo De 2024. En Ampliación de Términos.

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 valor de las facturas de los meses de **marzo y mayo del 2024** al servicio identificado con el **contrato No. 857682 registrado a nombre de ANA POLONIA MEJIA**; de la manera más cordial nos permitimos informar que, en nuestro sistema de información comercial se registra la siguiente información:

El 09-02-2024 se tomó lectura de 10779 kWh. El 15-03-2024 no se tomó lectura debido a un “Evento De Fuerza Mayor”; por lo tanto, para el mes de **marzo del 2024** el consumo se liquidó con promedio propio de **89 kWh, no siendo el consumo realmente consumido en el predio**, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

El 14-04-2024 se tomó lectura de 11028 kWh; de esta manera, tomando en consideración la lectura actual (11028 kWh) y la anterior (10779 kWh); se establece una diferencia de 249 kWh en los dos meses.

Teniendo en cuenta lo anterior al dividir el resultado de la diferencia de las lecturas 249 kWh con el total de los días facturados en los meses de marzo y abril del 2024 (65 días); se establece un consumo promedio día de 3.83 kWh, tal como se muestra a continuación:

$$(249\text{kWh}/65 \text{ días}) = 3.83 \text{ Consumo Promedio Día}$$

De esta manera se evidencia que, para el mes de **marzo del 2024** se debieron haber facturado **134 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 3.83 kWh por los 35 días facturados y solo se facturaron **89 kWh; quedando pendientes de facturar 45 kWh**.

$$(3.83 \text{ kWh} * 35 \text{ días facturados}) = 134 \text{ kWh}$$

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. 13600409

Para el mes de **abril del 2024** se liquidaron **115 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 3.83 kWh por los 30 días facturados:

$$(3.83 \text{ kWh por los 30 días facturados}) = 115 \text{ kWh}$$

CUADRO EXPLICATIVO

MES	KWH FACTURADOS	DÍAS FACTURADOS	DIFERENCIA DE LECTURAS	PROMEDIO DÍA (KW/H)	KWH REALES A FACTURAR	KWH PENDIENTES DE FACTURAR
FEBRERO			10779	249KWH/65 DÍAS		
MARZO	89	35			134	45
ABRIL	115	30	11028		115	0
TOTALES	204	65	249	3.83	249	45

Por lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994; CEO procedió a recuperar en el mes de **mayo del 2024 los 45 kWh que, no se facturaron en el mes de marzo del 2024**. 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.

Se aclara que, para el mes de mayo del 2024 se presentó un incremento en el valor de la factura; debido a la recuperación de los **45 kWh que, no se facturaron en el mes de marzo del 2024**.

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, objeto de su reclamación. Le sugerimos realizar el pago del saldo pendiente con el fin de evitar el incremento de la obligación. Se adjunta factura con saldo actual.

Se indica que, 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.

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.

Radicado No. 13600409

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.

“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.

Radicado No. 13600409

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: VZD
Solicitud: 13600409 (14353945)

“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%.



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



