Una empresa PROMIGAS

Radicado No. 13693399

Popayán, 06/08/2024

Señor/a
MARIA ELENA HURTADO LOPEZ
Cargo: N/A
E-mail: naviro1958@hotmail.com
Copia: no
Dirección: Vereda Campo Alegre
Celular: 3123661573
Cédula: N/A
Producto: 315746866 - Ruta: N/A
Piendamó – Cauca

Asunto: Solicitud número 13693399 del 21 de mayo del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a MARIA:

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 13693399 expedido el día 24 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 13693399 del 24 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: 13693399

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. 13693399

Popayán, **24-07-2024**

Señor/a
MARIA ELENA HURTADO LOPEZ
Cargo: N/A
E-mail: naviro1958@hotmail.com
Copia: no
Dirección: Vereda Campo Alegre
Celular: 3123661573
Cédula: N/A
Producto: 315746866 - Ruta: N/A
Piendamó - Cauca

Asunto: Solicitud número 13693399 del 21 de mayo de 2024. Con Auto de ampliación de términos número 13693399 del 11 de junio del 2024.

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 la factura No. 87312347 del mes de **mayo del 2024** al servicio identificado con el **contrato No. 315746** registrado a nombre de **MARIA ELENA HURTADO LOPEZ**; de la manera más cordial nos permitimos informar que, en nuestro sistema de información comercial se registra la siguiente información:

El 13-02-2024 se tomó lectura de 9725 kWh. El 19-03-2024 debido a un "Evento De Fuerza Mayor" no fue posible tomar lectura; por lo tanto, para el mes de **marzo del 2024** el consumo se liquidó con promedio propio de **88 kWh,** lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

El 16-04-2024 se tomó lectura de 10144 kWh; de esta manera, tomando en consideración la lectura actual (10144 kWh) y la anterior (9725 kWh); se establece una diferencia de 419 kWh en los dos meses:

(10144 kWh - 9725 kWh) = 419 kWh

Teniendo en cuenta lo anterior al dividir el resultado de la diferencia de las lecturas 419 kWh con el total de los días facturados en los meses de marzo y abril del 2024 (63 días); se establece un consumo promedio día de 6.65 kWh, tal como se muestra a continuación:

(419 kWh /63 días) = 6.65 kWh Consumo Promedio Día

De esta manera se informa que, de acuerdo con los días facturados en el mes de **marzo del 2024** (35 días); se evidencia que, para este periodo se debieron haber facturado **233 kWh;** como resultado de la

multiplicación del consumo promedio día de 6.65 kWh por los 35 días facturados y solo se facturaron **88 kWh, quedando pendientes de facturar 145 kWh.**

(6.65 kWh * 35 días facturados) = 233 kWh

Por lo anterior se observa que, 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 145 kWh 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.

Así mismo se observa que, en el mes de **mayo del 2024,** se liquidó un consumo de **373 kWh**, de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio:

(**10517 kWh** del 16/05/2024 **– 10144 kWh** del 16/04/2024) = **373 kWh**

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 **145 kWh 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. 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.

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

Radicado No. 13693399

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: $\boldsymbol{CUv=G+T+D+Cv+PR+R}$

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.

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.

En cuanto al cambio del medidor; se informa que se realizó visita técnica No. 13915071 en donde se encontró equipo electromecánico del año 2006 para revisión, pero el cliente presente al momento de la visita no lo permitió. Tampoco se normalizó porque el cliente manifestó que no lo desea.

En cuanto al cambio de los postes, se realizará visita técnica con el fin de validar si aplica el cambio. Le sugerimos estar pendiente de la visita para que la misma sea exitosa.

Finalmente se indica que, son procedentes los recursos de Ley respecto del consumo y valor de la factura No. 87312347 del mes de mayo 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".*

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. 13693399

Cordialmente,

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

Proyecto: VZD
Solicitud: 13693399 (14640343)

"Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (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".

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%.

CEO

Una empresa PROMIGAS

Nit: 900 366 010-1

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

Número de contrato **315746**

Estado de cuenta

Energía	+	Financiaciones	+	Alumbrado Público	+	Aseo	+	Brilla y seguros	=	Total
$343,878		$26,717		$4,707		$0		$0		$375,300

CERTIFICADOS EN CALIDAD

icontec ISO 9001 SC-CER212923 · icontec ISO 14001 SA-CER634652 · icontec ISO 45001 OS-CER634671 · IQNet

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

Nombre del titular: MARIA ELENA HURTADO
Dirección: DIR VEREDA CAMPO ALEGRE
Cedula: 29680564
Ruta Reparto: 19047504040-5512020290-0
Municipio: PIENDAMÓ-TUNIA

Fecha de expedición
12/07/2024

Periodo facturado
16/06/2024 - 11/07/2024

Monto de reconexión

Estrato
ESTRATO 1

Categoría:
RESIDENCIAL

CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst:	.4	Ciclo:	47
Nivel Tensión:	N1	Alimentador:	22102
Transformador:	T1574	Grupo:	32

CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Cargos	Cantidad		Valor unit.	Subtotal
Consumo Energía (Kwh)	205	x	1,006.8703	$206,408.41
Subsidio (58%)	205	x	579.4098	-$118,779.00
Interés Por Mora				$1,952.51
Ajuste Por Redondeo				$39.26
Deuda (meses anteriores)				$210,801

*Tasa de interés mora 2.18%
Valor reclamo: $0

Total mes ($): 133,077
Total ($): 343,878

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones

INFORMACIÓN DE CONSUMO

Indicadores de calidad

HC: %t:
VC: Dt:
CEC:
DIU: FIU:
DIUG: FIUG:
FACTOR (M):

Últimos 6 consumos

Fecha último pago: 07/06/2024 **Valor último pago:** $100,000

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
Costo unitario: 1.006,8
Tarifa aplicada: 1,006.8

Transmisión (Tm): 52,8374 $/kWh
Restricciones (Rm): 24,0767 $/kWh
Comercialización (Cv): 190,6412
OCR:

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de financiación	Cuotas pendientes /cuotas pactadas	Saldo pendiente	Valor cuota actual
RES 123 MENOR 1M - HASTA 36 MESES	10/12	$267,166	$26,717

Total ($): 26,717

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO — OTROS CONCEPTOS

Tipo: Impuesto, Responsable Municipio PIENDAMÓ A.M. No.043 del 2020

Total ($): 4,707

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	Ocupadas	Desocupadas	Volumen	Estrato		
Residenciales			Densidad	Meses Deuda	Días Fact	
No. Residenciales			%Participac.			

Histórico por facturación	1	2	3	4	5	6
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)
Período actual						
Histórico Mes						

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					%	
Total a pagar:					0	

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

Total a pagar Brilla y seguros $0

(415)7709998021396(8020)0902905822(3900)0000375300(96)20240719

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 315746

Total a pagar **$375,300**

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, **EVITE SUSPENSIONES.**

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