

**Radicado No. 13762465**

Popayán, 06/08/2024

Señor/a  
MILDER AMALFI GUERRERO SALDANA  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Vereda San Nicolas  
Celular: 3117256200 - 313553726  
Cédula: N/A  
Producto: 658239975 - Ruta: N/A  
Caloto – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 13762465 del 23 de mayo del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a MILDER:

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

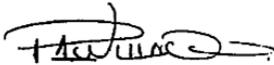
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 13762465 expedido el día 26 de julio de 2024,

*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 13762465 del 26 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: 13762465

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. 13762465**

Popayán, **26-07-2024**

Señor/a

**MILDER AMALFI GUERRERO SALDANA**

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Vereda San Nicolas

Celular: 3117256200 - 313553726

Cédula: N/A

Producto: 658239975 - Ruta: N/A

Caloto – Cauca

**Asunto:** Solicitud número **13762465** del 23 de mayo de 2024. Con Auto de ampliación de términos número 13762465 del 26 de julio 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 consumo liquidado al servicio identificado con el contrato No. 658239 registrado a nombre de MILDER AMALFI GUERRERO SALDANA; 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, se proceden analizar los consumos de los meses de **enero a mayo del 2024** y se observa el siguiente comportamiento:

- Para los meses de **enero y febrero del 2024**, el consumo se liquidó de acuerdo a 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:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
<b>Ene-24</b>	29940	30112	172	172
<b>Feb-24</b>	30112	30303	191	191

- El 27-03-2024 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 **160 kWh, no siendo el consumo**

**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)



**Radicado No. 13762465**

**realmente consumido en el predio**, 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 30631 kWh; de esta manera, tomando en consideración la lectura actual (30631 kWh) y la anterior (30303 kWh); se establece una diferencia de 328 kWh en los dos meses:

$$(30631 \text{ kWh} - 30303 \text{ kWh}) = 328 \text{ kWh}$$

Teniendo en cuenta lo anterior al dividir el resultado de la diferencia de las lecturas 328 kWh con el total de los días facturados en los meses de marzo y abril del 2024 (64 días); se establece un consumo promedio día de 5.12 kWh, tal como se muestra a continuación:

$$(328 \text{ kWh} / 64 \text{ días}) = 5.12 \text{ kWh Consumo Promedio Día}$$

De esta manera se evidencia que, para el mes de **marzo del 2024** se debieron haber facturado **225 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 5.12 kWh por los 44 días facturados y solo se facturaron **160 kWh**; **quedando pendientes de facturar 65 kWh**.

$$(5.12 \text{ kWh} * 44 \text{ días facturados}) = 225 \text{ kWh}$$

- Para el mes de **abril del 2024** se debieron haber facturado **102 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 5.12 kWh por los 20 días facturados, y se facturaron **104 kWh**.

$$(5.12 \text{ kWh} * 20 \text{ días facturados}) = 102 \text{ kWh}$$

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, 69 kWh del 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.

Ahora bien; considerando que de acuerdo al análisis realizado para el mes de **marzo del 2024** se debieron haber facturado 225 kWh y para **abril del 2024** 102 kWh; se procede a reliquidar los consumos liquidados en los meses de marzo y abril del 2024 a 225 kWh y 102 kWh.

- Para el mes de **mayo del 2024**, se observa que, el consumo fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
May-24	30631	30785	154	154

### Radicado No. 13762465

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 kWh que, **no se facturaron en el mes de marzo del 2024.**

Una vez realizada la reliquidación de los consumos liquidados en los meses de marzo y abril del 2024 a 225 kWh y 102 kWh; se adjunta factura con saldo actual.

Se indica que, 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. Por lo anterior 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 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](http://www.ceoesp.com.co), las tarifas vigentes para cada mes, cumpliendo así el principio de publicidad.

### Radicado No. 13762465

En cuanto a la inconsistencia de los valores de las facturas; se informa que, en el mes de marzo de 2024, la Compañía realizó el cambio de su sistema comercial, esto generó para algunos clientes el movimiento de sus ciclos de facturación, a otros clientes se les presentó retraso en la entrega de su factura, para otros clientes que habían realizado el pago de su factura después de la emisión de la nueva factura aparecía el pago como pendiente cuando el mismo ya se había realizado; estas situaciones entre otras originaron inconsistencia de los valores de las facturas. Esta situación ya fue superada y estabilizada y nos encontramos cerrando los temas necesarios de atención a todos nuestros clientes para retornar a la normalidad de su ciclo comercial.

Continuamos trabajando en brindar tranquilidad a nuestros clientes; por ello realizamos constante revisión de la facturación de todos los clientes en todos los municipios, realizando los ajustes que haya lugar y explicando los cobros bien facturados a nuestros clientes para que tengan tranquilidad que lo cobrado es lo realmente reflejado en el equipo de medida.

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 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.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: VZD

Solicitud: **13762465** (14680877)

**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)



### Radicado No. 13762465

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceosp.com.co](http://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](mailto: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](http://www.ceosp.com.co)



