

Radicado No. 14000429

Popayán, 15/08/2024

Señor/a
AIDEE MINA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: CR 27 # 15 - 18 Rio Palo
Celular: 3117783864
Cédula: 34510571
Producto: 595279143 - Ruta: N/A
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Solicitud número 14000429 del 31 de mayo de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a AIDEE:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

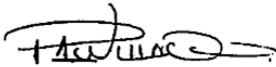
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 14000429 expedido el día 05 de agosto de 2024,

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 14000429 del 05 de agosto de 2024 en tres (03) folios.

Cordialmente,



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

Proyectó: CCRR
Solicitud: 14000429

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.

Popayán, **05-08-2024**

Señora
AIDEE MINA
Cargo: N/A
E-mail: no suministra
Copia: No
Dirección: CR 27 # 15 - 18 Rio Palo
Celular: 3117783864
Cédula: 34510571
Producto: 595279143- Ruta: N/A
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 14000429 del 31 de mayo de 2024. Con auto de ampliación de términos del 18 de junio de 2024 radicado número 14000429.

Estimado señor/a Mina:

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 31 de mayo de 2024, con auto de ampliación de términos, relacionado con la inconformidad por el valor de las facturas de los meses de **abril (factura No. 86835311) y mayo (factura No. 87320192) del 2024** al servicio identificado con el **contrato No. 595279** registrado a nombre de la señora AIDEE MINA; de la manera más cordial nos permitimos informar que, en nuestro sistema de información comercial se registra la siguiente información:

Inicialmente es pertinente indicar que, mediante decisión No. 14632599 del 07 de julio de 2024 se analizó el consumo liquidado en el mes de **mayo del 2024 (factura No. 87320192)**. En vista de lo anterior no es posible examinar asuntos que fueron objeto de análisis y de respuestas empresariales por parte de CEO. Se adjuntan soportes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede analizar el valor de la **factura No. 86835311 del mes de abril del 2024**.

Inicialmente es oportuno señalar que para la factura del periodo de marzo de 2024 factura número **85822511**, expedida el 21/03/2024 periodo de consumo del 02/02/2024 al 02/03/2024, se liquidó

un consumo con promedio propio de **104 kWh**, debido a la novedad de lectura Otro Evento de Fuerza Mayor. Lo anterior de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para el periodo de abril de 2024, que corresponde al periodo de consumo del 02/03/2024 - 14/04/2024, se liquidó un consumo de 161 kWh, por días de consumo.

Se observa que el 14/04/2024 se realiza la toma de lectura 4007 kWh y la anterior lectura 3738 kWh del 02/02/2024, se establece una diferencia de **269 kWh** consumidos en los dos meses marzo y abril de 2024.

De acuerdo con lo anterior, es procedente realizar la revisión del consumo por promedio y diferencia de lecturas facturado en los periodos de marzo y abril de 2024 para verificar si los consumos son los reales, y se hará de la siguiente manera:

$$\begin{aligned}\text{Lectura actual} - \text{lectura anterior} &= \text{consumo total} \\ 4007 \text{ kWh} - 3738 \text{ kWh} &= \mathbf{269 \text{ kWh}}\end{aligned}$$

$$\text{Total de días de consumo de marzo y abril de 2024} = 29 + 43 = \mathbf{72 \text{ días}}$$

$$\text{Consumo diario} = \text{Consumo total} / \text{total días de consumo}$$

$$\text{Consumo diario} = 269 / 72 = 3.736111$$

$$\text{Consumo de marzo de 2024} = 3.736111 * 29 = \mathbf{108 \text{ kWh}}$$

$$\text{Consumo de abril de 2024} = 3.736111 * 43 = \mathbf{161 \text{ kWh}}$$

De esta manera se informa que, de acuerdo con los días facturados en el mes de **marzo del 2024** (29 días); se evidencia que, para este periodo se debieron haber facturado **108 kWh** y solo se facturaron **104 kWh**; quedando pendientes de facturar **4 kWh**.

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 abril del 2024 los 4 kWh que, no se facturaron en el periodo de marzo del 2024.

Para abril del 2024 periodo de 43 días, se liquida un consumo de **161 kWh**, con base en la diferencia de lecturas, por días de consumo.

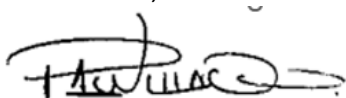
Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas, se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada, al servicio número **595279143**, para el periodo de abril de 2024, objeto de su reclamación.

“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.

Proyectó: MHC
Solicitud: 14000429 (16184358)

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.

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%.



Radicado No. 14632599

Popayán, 19/07/2024

Señor/a
AIDEE MINA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Cr 27 Cl 15 - 18 Piso 1
Celular: 3122418649
Cédula: 34510571
Producto: 595279143 - Ruta: N/A
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Solicitud número 14632599 del 13 de junio de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a AIDEE:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

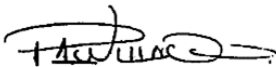
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 14632599 expedido el día 07 de julio de 2024,

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 14632599 del 07 de julio en dos (02) folios.

Cordialmente,



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

Proyectó: CCRR
Solicitud: 14632599

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.

**CONSTANCIA DE SOLICITUD VERBAL
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P**

No. de solicitud: 14632599

Peticionario: Aídee Mina

Producto servicio: 595279143

Dirección del predio: Cr 27 Cl 15 - 18 Piso 1

Dirección de correspondencia: Cr 27 Cl 15 - 18 Piso 1

Teléfono: 3122418649

Correo electrónico: No suministra

Fecha y hora de radicación: 13-06-2024 09:51

Cédula: 34510571

Municipio: Puerto Tejada

Causal:

☒ facturación ☐ prestación ☐ instalación ☐ solicitud

anexos:

☒ no ☐ si

Detalle de lo solicitado: Cliente manifiesta inconformidad por la factura del mes de mayo manifiesta que está muy costosa.

Fecha de respuesta: 07-07-2024

Decisión:

En respuesta a su solicitud relacionada con la inconformidad por el consumo liquidado en la factura del mes de mayo del 2024, de la manera más cordial nos permitimos informar que se procedió al análisis de las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial del producto de servicio arriba indicado, al respecto se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida instalado en el predio, se establece que el consumo liquidado y facturado correspondiente al periodo de consumo del 16-04-2024 hasta el 13-05-2024 es de 229 Kwh/mes y fue obtenido con base en la última medición reportada que corresponde al consecutivo 4236. Adicionalmente se precisa que no se reporta ninguna observación ni anomalía en la medición y no existe desviación significativa en el consumo liquidado, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos seis (6) meses. Se suma como prueba las lecturas registradas a través del sistema comercial, por lo tanto, No es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la reclamación, ya que fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 así: la medición del consumo y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Se le recuerda 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.

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



Se recomienda realizar la respectiva revisión y mantenimiento a las instalaciones eléctricas internas del inmueble.

Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante 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 por escrito 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.

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

Funcionario responsable:

LUISA CATHERINE AYALA PAZ
Asesor Experiencia del Cliente

El Notificado:

Cédula de ciudadanía:

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.