

**Radicado No. 14841904**

Popayán, 02/09/2024

Señor/a  
VICTOR JAVIER PAZ - NEFTALI PAZ  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: CL 2 No. 10-14 Barrio Bolívar  
Celular: 3146688765  
Cédula: 4075511  
Producto: 537680173 - Ruta: N/A  
El Tambo – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 14841904 del 20 de junio de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a VICTOR:

**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 14841904 expedido el día 23 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 14841904 del 23 de agosto de 2024 en seis (06) folios.

Cordialmente,



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

Proyectó: CRR  
Solicitud: 14841904

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. 14841904**

Popayán, **23/08/2024**

Señor/a

**VICTOR JAVIER PAZ - NEFTALI PAZ**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: CL 2 No. 10-14 Bario Bolívar

Celular: 3146688765

Cédula: 4075511

Producto: 537680173 - Ruta: N/A

El Tambo - Cauca

**Asunto:** solicitud número 14841904 del 20 de junio 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 consumo liquidado y el concepto de **energía reactiva inductiva** facturado al servicio identificado con el contrato No. **537680** registrado a nombre de **NEFTALI PAZ**; 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.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró diversos aspectos relacionados con la caducidad de las facturas: *"(...) el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos(...).*

*Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado".*

Teniendo en cuenta lo anterior, se proceden analizar los consumos de los meses **febrero, marzo, abril, mayo y junio del 2024** y se observa el siguiente comportamiento:

- Para el mes de **febrero del 2024**, el consumo fue establecido con base en 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:

**Oficina Principal:**

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4º 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. 14841904**

MES	CLASES DE ENERGÍA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	TOTAL
Febrero	Energía activa	3893 kWh	4673 kWh	780 kWh	<b>780 kWh</b>

No se facturó **energía reactiva inductiva**.

- Para el mes de **marzo 2024**, no fue posible tomar lectura, por lo tanto, para este periodo el consumo se liquidó con promedio propio de **478 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 y no se facturó **energía reactiva inductiva**.

El 09-04-2024 se tomó lectura de **6148 kWh**; de esta manera, tomando en consideración la lectura actual (**6148 kWh**) y la anterior (**4673 kWh**); se establece una diferencia de **1475 kWh** en los dos meses:

$$(6148 \text{ kWh} - 4673 \text{ kWh}) = \underline{\underline{1475 \text{ kWh}}}$$

Teniendo en cuenta lo anterior al dividir el resultado de la diferencia de las lecturas (**1475 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 **23.41 kWh**, tal como se muestra a continuación:

$$(1475 \text{ kWh} / 63 \text{ días}) = \underline{\underline{23.41 \text{ kWh}}}$$
 Consumo Promedio Día

- De esta manera y al realizar la multiplicación del consumo promedio día de **23.41 kWh** por los días facturados en **marzo del 2024**, se evidencia que, para este periodo se debieron haber facturado 819 kWh y solo se facturaron **478 kWh**; **quedando pendientes de facturar 341 kWh**:

$$(23.41 \text{ kWh} * 35 \text{ días}) = 819 \text{ kWh}$$

- Para el mes de **abril del 2024** se debieron haber facturado **655 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de **23.41 kWh** por los días facturados en este periodo y se facturaron **666 kWh**:

$$(23.41 \text{ kWh} * 28 \text{ días facturados}) = \underline{\underline{655 \text{ kWh}}}$$

No se facturó **energía reactiva inductiva**

- Para el mes de **mayo del 2024**, el consumo fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas:

MES	CLASES DE ENERGÍA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	TOTAL
mayo	Energía activa	6148 kWh	6691 kWh	543 kWh	<b>543 kWh</b>

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 355 kWh del mes de marzo del 2024; es de indicar que, **mediante reclamación**

**Radicado No. 14841904**

**presencial No. 13505448 del 14-05-2024 se procedió a reliquidar la recuperación de consumos de marzo del 2024 a 331 kWh** y de acuerdo con el análisis realizado del mes de marzo, estaban pendientes de facturar 341 kWh; ya que se debieron haber facturado 819 kWh. No obstante, lo anterior y considerando que la recuperación de consumos de marzo del 2024 ya fue objeto de análisis no es posible reliquidar nuevamente, ni examinar asuntos que fueron objeto de análisis y de respuestas empresariales por parte de CEO.

Cabe señalar que, **al realizar la suma de los 666 kWh liquidados en abril del 2024 más los 331 kWh recuperados del mes de marzo y los 478 kWh liquidados inicialmente en marzo del 2024**; nos arroja un resultado de **1475 kWh**, que corresponde a la diferencia de lecturas: LECTURA ACTUAL (6148 KWH) y la ANTERIOR (4673 KWH):

$$(6148 \text{ kWh} - 4673 \text{ kWh}) = 1475 \text{ kWh}$$

$$(666 \text{ kWh} + 331 \text{ kWh} + 478 \text{ kWh}) = 1475 \text{ kWh}$$

Por lo tanto, no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada.

- Para el mes de **junio del 2024**, el consumo de energía activa fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas:

MES	CLASES DE ENERGÍA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	TOTAL
junio	Energía activa	6691 kWh	7180 kWh	489 kWh	489 kWh

**Se verifica que, se liquidó una energía reactiva inductiva de 872 kVarh por el valor de \$ 219.253, 85.** Ahora bien, de acuerdo con las lecturas registradas para la energía reactiva inductiva, se verifica que, el 06-02-2024 se tomó lectura de 2499 kVarh y el 07-06-2024 se tomó lectura de 4128 kVarh; por lo tanto, se establece una diferencia de **1629 kVarh** en los dos meses:

$$(4128 \text{ kVarh} - 2499 \text{ kVarh}) = 1629 \text{ kVarh}$$

Al dividir el resultado de la diferencia de las lecturas (**1629 kVarh**) con el total de los días facturados en los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2024 (**121 días**); se establece un consumo promedio día de **13.46 kVarh**, tal como se muestra a continuación:

$$(1629 \text{ kVarh} / 121 \text{ días}) = 13.46 \text{ kVarh Consumo Promedio Día}$$

De esta manera y al realizar la multiplicación del consumo promedio día de **13.46 kVarh** por los días facturados en cada uno de los meses de **marzo, abril, mayo y junio del 2024**, se evidencia que, para estos periodos se debieron haber liquidado **471, 377, 363 y 417 kVarh**; no obstante, tal como se indicó anteriormente no se facturó energía reactiva inductiva

En cuanto al cálculo de **energía reactiva inductiva** se fijó en la Resolución CREG 015 de 2018 que el exceso sobre el 50% del consumo de energía activa, se cobraría.

**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. 14841904**

El cálculo se realiza así:  $exceso = \text{Reactiva} - (\text{Activa}/2)$ ; lo cual nos arroja un total de 376 kVarh; tal y como se muestra a continuación:

MES	Dias de consumo	LECTURA ANTERIOR REACTIVA KVARH	LECTURA ACTUAL REACTIVA KVARH	CONSUMO PROMEDIO X DIAS	CONSUMO ACTIVA/2	CONSUMO (KW/H) QUE DEBIO FACTURARSE EXCESOS
marzo de 2024	35	2499		471	405	67
abril de 2024	28			377	333	44
mayo de 2024	27			363	272	92
junio del 2024	31		4128	417	245	173
DIFERENCIA	121		1629	1629		376

Por lo tanto, se **procede a reliquidar la energía reactiva inductiva facturada de 872 kVarh por el valor de \$ 219.253,85 a 376 kVarh por la suma de \$ 94.540,65; recuperando con ello la energía reactiva inductiva no facturada en los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2024:**

$$(376 \text{ kVarh} * \text{TARIFA } \$ 251.4379) = \$94.540,65$$

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 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.

Una vez realizado el ajuste la cuenta quedó con un saldo pendiente por la suma de \$94.500.

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 insiste en 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

Con relación a la tarifa de energía 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:  $CUv = G + T + D + Cv + PR + R$

**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. 14841904**

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 usuarios 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.

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.

Cordialmente,



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

Proyecto: VZD  
Solicitud: 14841904 (16612132)

*“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceoesp.com.co](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com)”.*

**Radicado No. 14841904**

*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%.*





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: NEFTALI PAZ
Dirección: CL 4 CR 8 - 12 \_183107
Cedula: 125293
Ruta Reparto: 19021511050-5110031206-0
Municipio: EL TAMBO

Fecha de expedición: 07/08/2024
Monto de reconexión: Estrato 2
Periodo facturado: 06/07/2024 - 04/08/2024
Estrato: ESTRATO 2

Categoría: RESIDENCIAL

#### CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: 2
Nivel Tensión: N1
Transformador: T7760
Ciclo: 21
Alimentador: 32104
Grupo: 22

#### CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Table with 4 columns: Cargos, Cantidad, Valor unit., Subtotal. Rows include Consumo Energía (Kwh), Subsidio (48%), Interés Por Mora, Ajuste Por Redondeo, Deuda (meses anteriores).

\*Tasa de Interés mora 2.16%
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): 402,884
Total (\$): 497,424

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): 406,9655 \$/kWh
Distribución (Dn): 264,3629 \$/kWh
Pérdidas (PR): 88,3843 \$/kWh
Transmisión (Tm): 55,9324 \$/kWh
Restricciones (Rm): 28,7519 \$/kWh
Comercialización (Cv): 188,0149
Costo unitario: 1,032,4
Tarifa aplicada: 1,032,4
OCR:

#### ESTADO DE FINANCIACIÓN

Table with 4 columns: Plan de financiación, Cuotas pendientes /cuotas pactadas, Saldo pendiente, Valor cuota actual. Row: MATERIALES, 43/60, \$541,172, \$19,584. Total (\$): 19,584

#### FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

Tipo: Impuesto, Responsable Municipio EL TAMBO A.M. No.030 del 2019

Total (\$): 37,332

#### CONCEPTOS SERVICIO ASEO

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

#### DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

Table with columns: PERIODO, Fecha inicial, Fecha final, Tipo de Productor, Frecuencia Barrido, Frecuencia Poda arboles, Frecuencia Corte cesped, Frecuencia Recolección, %Subsid, %Aporte, Estrato, Residenciales, No. Residenciales, %Participac., Meses Deuda, Días Fact. Includes VBA, CVNA, CFT sections.

Brilla Cupo aprobado \$3,645,000
Cupo disponible: \$3,645,000
Tasa de interés: 2.2%
Cupo utilizado: \$0

Table with 7 columns: Producto, Valor financiado, Cuotas facturadas/Cuotas totales, Interés de financiación, Capital, Total cuota, Saldo pendiente. Row: Interes por mora

Total a pagar: 0

Table with 4 columns: Producto, Cuotas facturadas/Cuotas totales, Total cuota, Saldo pendiente

Total seguros: \$0

Total a pagar Brilla y seguros \$0



(415)7709998021396(8020)0903830987(3900)0000094500(96)20240815

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 537680

Total a pagar \$94,500

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIÓNES.

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