

**Radicado No. 14960166**

Popayán, 03/09/2024

Señor/a  
YOSMI YISED RUIZ LUGO  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: No  
Dirección: Vereda La Meseta  
Celular: 3186403453  
Cédula: 1.061.755.523  
Producto: 314799813 - Ruta: 19017505090 – 5050910310 - 0  
Cajibío – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 14960166 del 24 de junio de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a YOSMI:

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número 14960166 expedido el día 26 de agosto de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) YOSMI YISED RUIZ LUGO el día 24 de junio de 2024.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENVÍO de este aviso.

**Anexo:** Copia del acto administrativo número 14960166 del 26 de agosto de 2024 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
*Proyecto: CCRR*  
*Solicitud: 14960166*

**Radicado No. 14960166**

Popayán, **26-08-2024**

Señor/a

**YOSMI YISED RUIZ LUGO**

Cargo: Cliente

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Vereda La Meseta

Celular: 3186403453

Cédula: 1.061.755.523

Producto: 314799813 – Ruta: 19017505090-5050910310-0

Cajibío – Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado No. **14960166** del 24 de junio de 2024. Escrito. Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación contra la decisión No. 12438816 del 10 de abril de 2024.

Estimado señor/a Ruiz:

Reciba un cordial saludo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. - CEO inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación.

**CONSIDERACIONES**

Inicialmente es pertinente aclarar que mediante petición N° 12438816 del 10 de abril de 2024, se presentó reclamo por alto consumo liquidado en el mes de marzo de 2024, razón por la cual, el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida, en consecuencia, para que CEO se pronuncie frente a las nuevas solicitudes que debe agotar el trámite que corresponde presentando una nueva solicitud para que se analice su viabilidad.

Realizada la aclaración anterior y con el fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso, se procede a realizar nuevamente el análisis al consumo facturado en marzo, del contrato N° 314799 a nombre de *ELENA BOLAÑOS*, donde se observa el siguiente comportamiento:

| MES    | LECTURA ANTERIOR | LECTURA ACTUAL | DIFERENCIA DE LECTURAS | CONSUMO FACTURADO |
|--------|------------------|----------------|------------------------|-------------------|
| Mar-24 | 0                | 0              | 0                      | 0                 |

**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)



### Radicado No. 14960166

Como puede observarse para marzo no se liquidaron consumos, por cuanto no fue posible la toma de lectura del equipo de medida.

El mes de abril se observa que se reportó como causa de no lectura *“Display Apagado Con Energía”*, por lo tanto, el consumo se liquidó por promedio de estrato del cliente con **89 kWh**, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 146 de la Ley 142 de 1994*.

Atendiendo la reclamación del cliente CEO programo visita técnica No. 12009618 donde reportaron;

*“En visita técnica se encontró servicio normalizado en poste, pero con el display en blanco, se le indica al cliente sobre su debido cambio, pero no lo permite. se le informa sobre contrato de condiciones uniformes, y su debida suspensión por no permitir el cambio, pero aun así tampoco lo permite.”*

Ahora bien; se observa que hasta el mes de febrero del 2024 el servicio venia un promedio propio de **34 kWh** y con la misma observación de lectura *“Display apagado con energía”* por lo tanto, es procedente reliquidar el mes de abril de **89 kWh a 34 kWh**; es decir con el promedio propio real del cliente.

Ahora bien, *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.

Es oportuno señalar que, en el periodo de marzo no se facturo el total de kWh consumidos por el cliente.

De acuerdo con lo anterior y con base en el *artículo 150 de la ley 142 de 1994*, CEO procedió a recuperar un consumo no facturado del periodo de marzo por **34 kWh** al producto No. 314799813, respetivamente en la factura No. 86417734 correspondiente al periodo de abril.

Conforme al porcentaje de variación para el periodo analizado no presentan desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68.

| RANGO DE CONSUMO | PORCENTAJE DISMINUCION | PORCENTAJE AUMENTO |
|------------------|------------------------|--------------------|
| 0 A 400          | N.A.                   | 700%               |
| 401 A 800        | N.A.                   | 600%               |
| MAYOR A 800      | N.A.                   | 400%               |

La CEO está facturando según las lecturas reportadas por el equipo de medida y según los aparatos electrónicos que tiene en su predio, para el periodo de abril se reportó un consumo estimado del

### Radicado No. 14960166

cliente de **34 kWh** y una recuperación de consumos de **34 kWh** de marzo; consumo que debe cobrarse.

De manera informativa se aclara que la financiación registrada en el servicio identificado con el producto No. 314799813 corresponde a los materiales instalados mediante orden de trabajo No. 9343894 del 01/08/2022, en donde se realizó cambio de medidor que se encontró en mal estado.

El valor de los materiales y mano de obra corresponde a \$ 158.951, financiados a 36 cuotas. Es pertinente indicar que en la factura que se expide cada mes se muestra el estado actualizado de la financiación, donde se refleja el saldo y las cuotas pendientes por cancelar de la financiación como se detalla a continuación:

| ESTADO DE FINANCIACIÓN |                                    |                 |                            |
|------------------------|------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| Plan de financiación   | Cuotas pendientes /cuotas pactadas | Saldo pendiente | Valor cuota actual         |
| MATERIALES             | 13 / 36                            | \$65,710        | \$5,303                    |
|                        |                                    |                 | <b>Total (\$): \$5,303</b> |

Le comunicamos que mediante orden de trabajo No. 16186606 se realizará visita técnica con el fin de normalizar su servicio, de manera respetuosa le solicitamos estar pendiente y de no poder hacerlo le sugerimos dejar una persona de su entera confianza encargada para atender la visita.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

### RESUELVE

**Artículo 1º:** Modificar el contenido de la decisión No. 12438816 del 10 de abril de 2024, expedida por la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

**Artículo 2º:** Notifíquese la presente providencia al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) 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. Cualquier inquietud u otra información requerida, con gusto la atenderemos.

**Artículo 3º.** Contra el rechazo del Recurso de Apelación procede el recurso de Queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; el cual deberá interponerse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión.

Cordialmente,

**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:**

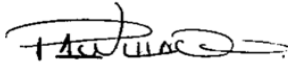
Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



**Radicado No. 14960166**



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

Proyecto: JFTR  
Solicitud: 14960166 (15886284)

**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)

