

Radicado No. 16652991

Popayán, 20/09/2024

Señor/a
NELLY LOZANO CHARA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: CL 12 CR 26 - 64
Celular: 3174725801
Cédula: 34508213
Producto: 572244260 - Ruta: N/A
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Solicitud número 16652991 del 26 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a NELLY:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

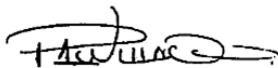
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 16652991 expedido el día 11 de septiembre de 2024,

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 16652991 del 11 de septiembre 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: AJN
Solicitud: 16652991

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, 11-09-2024

Señor/a

NELLY LOZANO CHARA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: CL 12 CR 26 - 64

Celular: 3174725801

Cédula: 34508213

Producto: **572244260**- Ruta: N/A

Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Solicitud número **16652991** del 26 de agosto de 2024.

Señor/a Nelly,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En atención a tu solicitud radicada en nuestro punto de atención el 26 de agosto de 2024, donde nos manifestaste que *“Presentas alto costo del valor del recibo del mes de agosto y entrega no oportuna de facturación.”* para el contrato **No.572244**, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

En respuesta a tu solicitud nos permitimos informar que se procedió a analizar las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial del producto No. **572244260**, 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 a los periodos mes a mes y fue obtenido con base en la última medición reportada. 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 cinco (5) meses, 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 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Oficina Principal:

Cra 7No. 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



Sin embargo, realizamos un análisis el comportamiento de pago realizado para tus facturas y se determina que:

FACTURA	PERIODO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	VALOR PAGADO	VALOR APLICADO
86835247	202404	26-04-2024	09-05-2024	240,000.00	240,000.00
			29-07-2024	229,000.00	165,658.08
87318204	202405	24-05-2024	22-05-2024	\$31,100.00	\$31,100.00
			24-06-2024	\$210,100.00	\$210,100.00
			29-07-2024	\$229,000.00	\$4,191.81
88006136	202406	24-06-2024	29-07-2024	\$229,000.00	\$59,150.11
88497119	202407	19-07-2024	NO PAGO	NO PAGO	NO PAGO
88997776	202408	26-08-2024	NO PAGO	NO PAGO	NO PAGO

Se verifica en sistema que, desde meses anteriores, el procedimiento de pago para tus facturas de abril y mayo de 2024, se ha realizado de forma parcial, generando así "registro de pago atrasado", y los pagos realizados, se aplican en cubrimiento a la facturación pendiente. Por lo anterior, el último pago que realizaste el 29 de julio de 2024 fue aplicado a los valores faltantes por cancelar de las facturas de periodos abril, mayo y pago parcial de junio de 2024, en este caso al no presentar registro de aplicación de pago total para facturas de periodos junio, se ha generado facturación triple por los periodos de junio, julio y agosto, dando así la totalidad reclamada en su solicitud.

Con respecto a la inconformidad por entrega oportuna de tus facturas, se genera radicado **N°17146169**, como registro de queja, la cual será escalada a en área responsable de reparto y entrega de facturación, en pro de corregir la acción.

Te aclaramos que CEO no puede hacer descuentos o rebajas sobre valores de consumos, por cuanto está prohibido según la Ley 142 de 1994, artículo 99.9 y el artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997, no es posible hacer exoneraciones en el pago del servicio a ninguna persona natural o jurídica, y deben asumir el pago de la totalidad.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas, se informa que no es procedente realizar modificación, rebaja o ajuste frente a las cantidades de energía liquidadas y cobradas al Producto **No. 572244260** sobre los periodos agosto de 2024 liquidados.

Se conceden los Recursos de Ley sobre los consumos facturados de los periodos de agosto de 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”.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 01 8000 51 1234.

- ✉ Correo electrónico pqrceo@ceoesp.com
- 🌐 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣 Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,



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

Proyecto: LMCR
Solicitud: 16652991 (17146169-17146611)