

**Radicado No. 16861453**

Popayán, 02/10/2024

Señor/a  
HUMBERTO MARINO MOSQUERA AGREDO  
Cargo: N/A  
E-mail: [sandrajanetm.20@gmail.com](mailto:sandrajanetm.20@gmail.com)  
Copia: no  
Dirección: CR 6A No. 7 - 12 BA - SANTA ANITA II  
Celular: 3216266999 - 3024343752  
Cédula: 4741458  
Producto: 600310794 - Ruta: N/A  
Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 16861453 del 30 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a HUMBERTO:

**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 16861453 expedido el día 19 de septiembre de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **HUMBERTO MARINO MOSQUERA AGREDO** el día 30 de agosto 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 16861453 del 19 de septiembre 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.  
*Proyectó: AJN*  
*Solicitud: 16861453*

**Radicado No. 16861453**

Popayán, **19-09-2024**

Señor

**HUMBERTO MARINO MOSQUERA AGREDO**

E-mail: sandrajanetm.20@gmail.com

Dirección: Carrera 6 A No. 7 - 12 Barrio Santa Anita II

Celular: 3216266999 - 3024343752

Cédula: 4741458

Contrato: 600310

Producto: 600310794

Titular: **HUMBERTO MARINO MOSQUERA AGREDO**

Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número 16861453 del 30 de agosto de 2024. Recurso de reposición con radicado No. 16861453 del 30 de agosto de 2024, en contra de la respuesta presencial con radicado No. 16714655 del 27 de agosto de 2024 notificada personalmente el 27/08/2024. (alto consumo agosto - factura No. 89170020).

Hola Humberto,

Recibe un cordial saludo.

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

**CONSIDERACIONES**

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, es pertinente aclarar en primera medida que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida (Radicado No. 16714655 del 27/08/2024), razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al producto No. 600310794, se realizará frente a la solicitud del cliente, al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo,

DETALLE DE LO SOLICITADO: CLIENTE RECLAMA POR ALTO CONSUMO EN LA FACTURA DEL MES DE AGOSTO/2024

FECHA DE RESPUESTA: 27-AGOSTO-2024

Se informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes, que se lleguen a relacionar en el recurso, debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una petición para que la solicitud sea analizada y resuelta dentro de los términos de ley.

**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



Seguidamente se procede en el producto 600310794 a analizar el consumo facturado del mes de agosto de 2024 factura No. 89170020, donde se liquidó con un consumo de 71 kWh correspondiente a 37 días.

Se verifica que el consumo del mes de agosto fue liquidado con la lectura 12766 kWh del 23/08/2024 y la lectura 12695 kWh del 17/07/2024, así:

Mes	Lectura Anterior kWh	Fecha Toma de Lectura	Lectura Actual kWh	Fecha Toma de Lectura	Diferencia de Lecturas kWh	Consumo Facturado kWh	Días de consumo
agosto-2024	12695	17/07/2024	12766	23/08/2024	71	71	37

Como puede observarse, el consumo se ha establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, asociado al producto No. 600310794, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en las mismas, toda vez, que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

En virtud de lo anterior, se procederá a determinar el porcentaje de variación del consumo del mes de agosto de 2024, así:

Mes	Lectura Anterior kWh	Fecha Toma de Lectura	Lectura Actual kWh	Fecha Toma de Lectura	Diferencia de Lecturas	Consumo Facturado	Días de consumo	OBSERVACIÓN
agosto-2024	12695	17/07/2024	12766	23/08/2024	71	71	37	no existe desviación significativa

Así las cosas, con fundamento en el análisis fáctico y jurídico realizado y de acuerdo con el acervo probatorio se logra demostrar que, para el periodo de agosto 2024, el consumo fue facturado por estricta diferencia de lecturas, y no se presentó desviación significativa de acuerdo con los límites establecidos en el procedimiento definido en la Resolución CREG 105 007 de 2024. En conclusión, te informamos que, no es procedente realizar reliquidaciones frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, te informamos que no es procedente realizar ninguna modificación o ajuste al consumo facturado en el mes de agosto de 2024, producto No. 600310794 y se procederá a confirmar la respuesta No. 16714655 del 27 de agosto de 2024.

Dentro del análisis realizado se tuvo en cuenta lo registrado en el sistema comercial de la empresa, además de las normas de servicios públicos domiciliarios, dentro de las cuales se encuentra el contrato de condiciones uniformes.

Además, te contamos que la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, es la entidad gubernamental que define los criterios y la metodología para determinar los precios del servicio de energía eléctrica, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas prestadoras del

servicio. Es así como la CREG ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUv de la siguiente forma:  $CUv = G + T + D + Cv + PR + R$ . 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 la empresa. 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, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y está publicado en la página web [www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co) (Res. CREG 191 de 2014).

A lo manifestado en el hecho No. 1, es preciso aclarar:

Primero. *me llegó factura con un sobre costo de 6 días anteriores mes de julio 2024; por favor tomar lectura mes completo para que no haya dificultades ni para la empresa ni para el usuario y no cargarlos al mes siguiente mes de agosto 2024.*

que no se ha cobrado dos veces los mismos días de consumo, como se muestra a continuación:

Mes	Fecha Toma de Lectura anterior	Fecha Toma de Lectura actual	Días de consumo
agosto-2024	17/07/2024	23/08/2024	37
julio-2024	21/06/2024	17/07/2024	26

Con relación a la demora en la atención al cliente, de manera informativa te indicamos que lo manifestado se trasladó al área encargada, quienes se encargarán de hacer los correctivos necesarios para mejorar nuestro servicio de atención con la comunidad caucana; agradecemos la información suministrada.

Es importante aclarar que es obligación de todos los colaboradores de la Compañía cumplir con las funciones señaladas en el contrato de trabajo y en los procedimientos, protocolos e instructivos establecidos por la Compañía Energética de Occidente y soportada en un sistema de gestión de calidad en donde reposa la documentación de cada uno de sus procesos.

De igual manera se puso en conocimiento acerca de la impresión de la factura.

En cuanto a los mantenimientos programados te indicamos que la Compañía Energética de Occidente planea con anterioridad (20 a 30 días) los trabajos técnicos que nos permiten garantizar la calidad del servicio de energía en las redes eléctricas.

Los mantenimientos programados y los mantenimientos extraordinarios se informan por medio de la Emisora Radio Uno (RCN Radio), por el sitio Web de la Compañía <http://www.ceosp.com.co>, pestaña mantenimientos programados, en la Redes sociales (Instagram y Facebook) y en las carteleras de las

oficinas de Servicio al Cliente de la Compañía en todos los municipios; por lo cual solicitamos especial atención a la programación para tomar las precauciones pertinentes.

En consideración a lo expuesto, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

### RESUELVE

**Artículo 1º:** CONFIRMAR el contenido de la decisión administrativa No. 16714655 del 27 de agosto de 2024, expedida por la 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.

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](mailto: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,

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: ACRT  
Solicitud: 16861453 (17343324)