

**Radicado No. 17012646**

Popayán, 04/10/2024

Señor/a  
LUZ AIDA ZAPATA  
E-mail: N/A  
Dirección: Carrera 12 Calle 4 Sur Mz 893 Casa 19 Piso 1  
Celular: 3126493173  
Cédula: 34595819  
Producto: 682330606 – Ruta: N/A  
Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 17012646 del 05 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a LUZ:

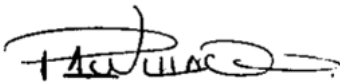
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

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 17012646 expedido el día 25 de septiembre de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) LUZ AIDA ZAPATA el día 05 de septiembre 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 17012646 del 25 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.  
*Proyecto: CCRR*  
*Solicitud: 17012646*

**Radicado No. 17012646**

Popayán, **25-09-2024**

Señora

**LUZ AIDA ZAPATA**

Dirección: Carrera 12 Calle 4 Sur Mz 893 Casa 19 Piso 1

Celular: 3126493173

Cédula: 34595819

Contrato: 682330

Producto: 682330606

Titular: **LUZ AIDA ZAPATA**

Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número 17012646 del 05 de septiembre de 2024. Recurso de reposición con radicado No. 17012646 del 05 de septiembre de 2024, en contra de la respuesta presencial con radicado No. 16930031 del 02 de septiembre de 2024 notificada personalmente el 02/09/2024. (valor factura 89111449 agosto/2024).

Hola Luz Aida,

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición.

**CONSIDERACIONES**

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso se realizará frente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida **reclamo por alto consumo en la factura de agosto de 2024** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial (radicado No. 16930031 del 02 de septiembre de 2024).

DETALLE DE LO SOLICITADO: CLIENTE LUZ AIDA ZAPATA, CC 34595819, CEL 3126493173, PRESENTA RECLAMO POR ALTO CONSUMO PARA AGOSTO/2024.

FECHA DE RESPUESTA: \_02/09/2024\_

En consecuencia, se le 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 su solicitud sea analizada y resuelta dentro de los términos de ley.

Luego de las anteriores aclaraciones, se procede en el producto 682330606 a analizar el consumo facturado del mes de agosto de 2024 factura No. 89111449, donde se liquidó con un consumo de 254 kWh correspondiente 37 días, no se presenta novedad de lectura.

**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)



Se verifica que el consumo del mes de agosto fue liquidado con la lectura 15100 kWh del 21/08/2024 y la lectura 14846 kWh del 15/07/2024, 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	14846	15/07/2024	15100	21/08/2024	254	254	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. 682330606, 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	14846	15/07/2024	15100	21/08/2024	254	254	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. 682330606 y se procederá a confirmar la respuesta No. 16930031 del 02 de septiembre 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.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) (Res. CREG 191 de 2014).

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. 16930031 del 02 de septiembre 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.

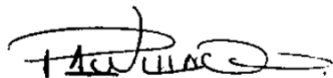
Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

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: 17012646 (17440458)