

Radicado No. 17365049

Popayán, 09/10/2024

Señor/a
ENEYDA ACHINTE AVIRAMA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: VE - EL TABLÓN
Celular: 3152655349
Cédula: 25394401
Producto: 250749981 - Ruta: N/A
El Tambo – Cauca

Asunto: Solicitud número 17365049 del 20 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ENEYDA:

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 17365049 expedido el día 01 de octubre 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 17365049 del 01 de octubre 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: 17365049

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, **01-10-2024**

Señor/a

ENEYDA ACHINTE AVIRAMA

E-mail: N/A

Dirección: Vereda el Tablón

Celular: 3152655349

Cédula: 25394401

Producto: **250749981** Ruta: N/A

El Tambo – Cauca

Asunto: Solicitud número 17365049 del 20 de septiembre de 2024. Vía Presencial.

Estimado señor/a Achinte:

Reciba un cordial saludo de CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su solicitud del asunto, relacionada con la reclamación *“desde el mes de marzo del presente año, las facturas de la energía con número de contrato me están llegando por un valor muy elevado por no decir exagerado, puesto que solo cuento con 2 electrodomésticos, los promedios que me asignan son demasiados altos en comparación al valor que venía pagando siempre que era un aproximado de 15.000”*. De la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Se tiene que los clientes están sujetos al requisito de oportunidad previsto por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Así las cosas y frente al caso concreto el cliente efectúa su inconformidad por la deuda, es decir que la CEO está en la obligación de verificar los consumos facturados desde el periodo de marzo de 2024 hasta el periodo de julio de 2024, facturados hasta el momento de la interposición del reclamo, estando usted como cliente del servicio sujeto a la imperiosa consecuencia jurídica prevista en la norma, relacionada con la caducidad de su reclamación.

En atención a su reclamación, internamente se realizaron las validaciones en nuestro sistema comercial y teniendo en cuenta pruebas y soportes en bases de datos, se establece un error en la liquidación del consumo del mes de marzo Se corrige lectura de marzo bajo reclamo interno N° 17490873, quedando a facturar un consumo de 44 KW/H, teniendo en cuenta el consumo liquidado en febrero 41 kwh, abril 40 kwh y mayo 40 kwh.

se establece un error en la liquidación del consumo del mes de agosto, se toma lectura real 452 del 15-08-2024 y lectura 2415 del 13-07-2024, dando como resultado generar el cobro de 37 kwh

se establece un error en la liquidación del consumo del mes de septiembre, se toma lectura real 2484 del 13-09-2024 y lectura 2452 del 15-08-2024, dando como resultado generar el cobro de 32 kwh.

Basándonos en los hechos expuestos, queremos informarte que se realizó cambio o ajuste en la cantidad de energía facturada y cobrada para el contrato No. 250749; *“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”.*

Se informa que existe un correo de recomendación para el área de facturación para corregir los cobros que están realizando, para que sigan haciéndolo por medio de la diferencia de lecturas.

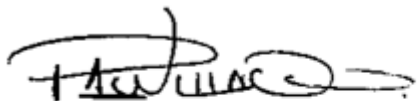
Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

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,

Cordialmente,



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

Proyectó: LVBD
Solicitud: 17365049 (17532630)