

**Radicado No. 17396158**

Popayán, 09/10/2024

Señor/a

GERARDO HERNAN REALPE ORDOÑEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: CR 6A CL 19AN - 19, CIUDAD JARDÍN

Celular: 3166530574

Cédula: 10527391

Producto: 290077773 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 17396158 del 23 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a GERARDO:

**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 17396158 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 17396158 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: 17396158

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

Popayán, 01 de octubre de 2024

Señor (a):

**GERARDO HERNAN REALPE ORDOÑEZ**

E-mail: N/A

Dirección: Cr 6A Cl 19AN 19 Ciudad Jardín

Celular: 3166530574

Cédula: 10527391

Contrato: 290077

Producto: 290077773

Titular: **CARLOS NAVIA TORIFANO**

Popayán – Cauca

**Asunto:** Respuesta a tu radicado No. **17396158** del 23 de septiembre de 2024.

Hola Gerardo,

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

En atención a tu solicitud radicada de manera presencial el 23 de septiembre de 2024, donde manifiestas reclamación con respecto al valor liquidado en la factura del servicio de septiembre de 2024, te presentamos la información de tus consumos:

**Detalle:**

Lectura realizada 05 de septiembre de 2024:	20343 kilovatios
Lectura realizada 06 de agosto de 2024:	<u>- 20169 kilovatios</u>
Diferencia de lecturas:	174 kilovatios

De acuerdo con esta información, confirmamos que el valor facturado es correcto ya que fue establecido a través de las lecturas tomadas de tu equipo de medida, por lo tanto, es importante que realices el pago correspondiente. (Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997)

En caso de que quieras solicitar una revisión técnica, debes tener en cuenta que este servicio tiene un costo que podría ser financiado en tu próxima factura. Para solicitarla, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales de atención, indicando tu número de contrato, número de celular y garantizando que un responsable mayor de edad esté presente durante la visita.

### Recomendaciones:

- Verifica las instalaciones internas y los aparatos electrónicos en tu hogar, para prevenir problemas de consumo elevado.
- Tu consumo de energía depende del uso que hagas de tus dispositivos eléctricos y electrodomésticos.
- Haz un uso eficiente de la energía y mantener un adecuado mantenimiento de tus equipos.

Basándonos en los hechos expuestos, queremos informarte que no realizamos ningún cambio o ajuste en la cantidad de energía facturada y cobrada para el mes de septiembre bajo el contrato 290077; *“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”.*

En lo que refiere a tu manifiesto de que la Compañía te hizo entrega de tu factura el 22 de septiembre de 2024 con fecha de vencimiento el 27 de septiembre, te informamos que:

Según dispone la **CLAUSULA 54 OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA**, CEO deberá facturar en forma oportuna el servicio de suministro de energía eléctrica. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un periodo de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores. Es derecho del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo **CEO se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario.**

Por lo expuesto anteriormente, se declara como no procedente tu inconformidad, ya que la compañía realizó la entrega de tu factura dentro de los términos de tiempo establecidos.

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@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com)
- 🌐 <https://www.ceosp.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: KYWB*  
*Solicitud: 17396158 (17534136 – 17534151)*