

**Radicado No. 18007578**

Popayán, 19 de noviembre del 2024

Señor/a

**SANDRA LORENA FERNANDEZ CAMPO**

E-mail: fsandralorena46@gmail.com

Copia: No

Dirección: CR 1 CL 20 – 163 Barrio Los Sauces

Celular: 1061725257

Cédula: 1061725257

Producto: 282192434 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

**Asunto:** Solicitud número **18007578** del 30 de octubre del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Sandra:

**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 **18007578** expedido el 08 de noviembre del 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **SANDRA LORENA FERNANDEZ CAMPO** del día 30 de octubre del 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 **18007578** del 08 de noviembre del 2024 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: *DARP*

Solicitud:  
**18007578**

Radicado No. 18007578

Popayán, 08 de noviembre del 2024

Señora

**SANDRA LORENA FERNANDEZ CAMPO**

E-mail: fsandralorena46@gmail.com

Dirección: CR 1 CL 20 – 163 Barrio Los Sauces

Celular: 3206906849 - 3014742306

Cédula: 1061725257

Contrato: 282192

Producto: 282192434

Popayán – Cauca

**Asunto:** Solicitud número **18007578** del 30 de octubre de 2024. Recurso de Reposición interpuesto con relación a la respuesta número 17536644 del 22 de octubre de 2024.

Hola **SANDRA**,

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

### CONSIDERACIONES

Inicialmente, queremos informarte que el análisis del caso se enfocará en el consumo liquidado durante los meses de **agosto y septiembre de 2024** para el contrato **282192**, y no abordaremos temas que no fueron parte de la respuesta inicial. Una vez dicho esto, se procede a realizar un análisis y se observa que, para los meses de **agosto y septiembre de 2024**, el medidor presentaba el "display apagado con energía", por lo tanto, el consumo fue liquidado con el promedio propio de 143 y 147 kWh. (Art. 146 Ley 142 de 1994).

Realizamos una visita técnica (No. 17362123) el 03/10/2024, donde verificamos que el medidor estaba con el display en blanco. Procedimos a retirarlo e instalar un nuevo medidor, con una lectura inicial de 2 kWh y verificamos que el predio se encontraba deshabitado, sin carga instalada. Posteriormente, el 17/10/2024, tomamos lectura de 2 kWh y con base en estas lecturas, concluimos que efectivamente el predio aún sigue deshabitado:

OBSERVACIONES: Para dar respuesta a la pqr se encontró medidor electrónico instalado servicio normalizado se verifica medidor con display en blanco se realiza cambio se toma registro fotográfico predio deshabitado sin carga instalada medidor retirado se lleva en bolsa de custodia 19/11/24 se da conformidad Firma Urcas. Instalación NO cumple con...

Por lo anterior, **procedemos a reliquidar inmediatamente el consumo facturado en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2024 a 0 kWh**. Tras esta reliquidación, tu cuenta quedó con un saldo pendiente de \$47.500. Adjuntamos estado de cuenta con saldo actual con el fin de que realices el pago oportuno. También hay un valor financiado de \$74.262,10.

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



**Radicado No. 18007578**

Te sugerimos que, si el inmueble está desocupado, mantengas los breakers o la cuchilla en posición de apagado para evitar consumos innecesarios. Las lecturas del medidor reflejarán el consumo real y, en caso de estar desocupado, la lectura debería mantenerse estable.

Finalmente, te informamos que a partir de ahora, tu consumo se calculará en función de la diferencia exacta entre las lecturas tomadas de tu medidor. (Art. 31 Res. CREG 108 de 1997). La cantidad de energía que utilices dependerá de la frecuencia y el uso de tus electrodomésticos, por lo que te recomendamos hacer un uso eficiente y responsable de la energía.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

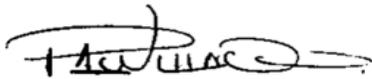
**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º:** Revocar la decisión No. 17536644 del 22 de octubre de 2024.

**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



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: VZD  
Solicitud: **18007578** (18139105)



Una empresa PROMIGAS

Nit: 900 366 010-1

Grandes contribuyentes. Agentes retención de IVA. Autorrenedor renta Res.5001 08/07/2021



### Estado de cuenta

Nombre del titular: ANA ELSA HERNANDEZ
Dirección: CR 1 CL 20 - 163\_66972
Cedula: 28495
Ruta Reparto: 19508501040-5200-5080801985
Municipio: POPAYÁN

Fecha de expedición: 21/10/2024
Monto de reconexión: Estrato 1
Periodo facturado: 17/09/2024 - 17/10/2024
Estrato: ESTRATO 1

Categoría: RESIDENCIAL

#### CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: 3
Nivel Tensión: N1
Transformador: T3804
Ciclo: 1113
Alimentador: 18133
Grupo: 11

#### CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Table with 4 columns: Cargos, Cantidad, Valor unit., Subtotal. Includes rows for Consumo Energía (Kwh), Subsidio (57%), Ajuste Por Redondeo, Deuda (meses anteriores), Deuda intereses capital.

\*Tasa de Interés mora 2.07%
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): -4
Total (\$): 33,017

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones

Summary of services and costs: Energía \$33,017, Financiaciones \$7,915, Alumbrado Público \$6,589, Aseo \$0, Brilla y seguros \$0, Total \$47,500

### CERTIFICADOS EN CALIDAD



Compañía Energética de Occidente SAS ESP. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica. Cra. 7 No. 1N-28, edificio Edgar Negret, pisos 3 y 4. Popayán - Cauca

#### INFORMACIÓN DE CONSUMO

Indicadores de calidad (HC, VC, CEC, DIU, DIUG) and Últimos 6 consumos bar chart showing Actual and Promedio values.

#### COMPONENTES COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CUV = Gm + Tm + Dn + Cv + PR + Rm CUF=0
Generación (Gm): 401,0530 \$/kWh
Transmisión (Tm): 48,5517 \$/kWh
Distribución (Dn): 247,8378 \$/kWh
Restricciones (Rm): 10,2464 \$/kWh
Pérdidas (PR): 87,2716 \$/kWh
Comercialización (Cv): 201,1801
Costo unitario: 996,140
Tarifa aplicada: 1,992.2
OCR:

#### ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de financiación: 2097 MATERIALES. Cuotas pendientes/quotas pactadas: 10/36. Saldo pendiente: \$74,262. Valor cuota actual: \$7,915. Total (\$): 7,915

#### FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

40 Tipo: Impuesto, Responsable Municipio POPAYÁN, A.C.M 010/1992 y 041/2016, Cláusula 51 CCU, Atención Cra.6 No.4-21 C.A.M Tel 8317721-8317722. Total (\$): 6,589

#### CONCEPTOS SERVICIO ASEO

Total mes (\$): 0
Total (\$): 0

#### DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

Table with columns: PERIODO, Fecha inicial, Fecha final, Tipo de Productor, %Subsid, Frecuencia Barrido, Frecuencia Poda arboles, Frecuencia Corte cesped, Frecuencia Recolección, %Aporte, Unidades Ocupadas, Desocupadas, Volumen, Estrato, Residenciales, No. Residenciales, %Participac., Meses Deuda, Días Fact, Histórico por facturación (1-6), Toneladas por suscriptor (TRLB, TRLU, TRRA, TRA, TRNA, TAFNA), Período actual, Histórico (Mes), VBA, CVNA, CFT.

Brilla Cupo aprobado \$3,340,000 Tasa de interés: 2.1%
Cupo disponible: \$3,340,000 Cupo utilizado: \$0

Table with columns: Producto, Valor financiado, Cuotas facturadas/Cuotas totales, Interés de financiación, Capital, Total cuota, Saldo pendiente. Includes rows for Interes por mora and Total a pagar.

Table with columns: Producto, Cuotas facturadas/Cuotas totales, Total cuota, Saldo pendiente. Includes row for Total seguros: \$0

Total a pagar Brilla y seguros \$0



(415)7709998021396(8020)0906284842(3900)000047500(96)20241108

No doblar, sellar o escribir sobre el código de barras. Revise que el valor pagado equivalga al valor del timbre del cajero recaudador. Desprendible de pago entidad recaudadora. Conserve esta parte en la factura

No. de contrato 282192

Total a pagar \$47,500

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIONES.

01 8000 51 1234
www.ceosp.com.co
App "CEO en tus manos"

ACTA DE REVISIÓN E INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Acción Ejecutada

FECHA DE REVISIÓN 3/10/2024 No. CUENTA 282192434 No. ORDEN TRABAJO 17382123 TIPO OT 10277

DATOS GENERALES SUSCRIPCIÓN O USUARIO

INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE Ana Elsa Hernandez CEDULA/NI: Nb NIVEL DE TENSION 110V OCIO 119 RUTA 1985 CUENTA VENCIDA - ZONA Urbana/Arroal ( ) TIEMPO DE ACTIVIDAD 2-10 HORA FIN 2:59 SUBESTACION 18137 COD TRANSFORMADOR 43804 IVA 15. PROPIEDAD CEO ALCANTARILLA POCAYON BARRIO O VEREDA Los Sauces CLASE DE SERVICIO RESIDENCIAL [X] Escrito 1 Com Industrial [ ] ON [ ] OTRO [ ] Carga Inicial/ kWh 1 DISTRIBUCIÓN DEL CABLE C/a 1 # 20-163 ACTIVIDAD ECONOMICA Vivienda TELEFONO 3206906849

NOTA: Se le informa al suscriptor y/o usuario que de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes cuenta con el Derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular que lo acompañe en la presente verificación, para ello contará con un término de 15 minutos. Una vez cumplidos se iniciará con la revisión técnica programada. El Suscriptor y/o Usuario solicita la asesoría y/o participación de un técnico particular? Si ( ) No ( X ); se procede a hacer la verificación con los siguientes resultados:

Table with 2 main columns: DATOS MEDIDOR ENCONTRADO and DATOS MEDIDOR INSTALADO. Includes fields for number of series, brand, type, voltage, current, and date of manufacture.

Table with 4 columns: SELLOS ENCONTRADOS (TAPA PRINCIPAL, TAPA BUJERNA) and SELLOS INSTALADOS (TAPA PRINCIPAL, TAPA BUJERNA). Includes fields for number, type, color, and state.

Table for PRUEBAS REALIZADAS AL MEDIDOR ENCONTRADO. Includes sections for CUADRO DE CALCULO DEL FACTOR DE PRUEBA POR BAJA and CUADRO DE CALCULO DEL FACTOR DE PRUEBA POR ALTA.

Table for DIAGRAMA ESTADO DE ACOMETIDA ELÉCTRICA Y/O CONEXIONES DEL MEDIDOR. Includes sections for ENCONTRADO and DESPUÉS.

Table for IRREGULARIDADES DETECTADAS POR LA EMPRESA DURANTE LA REVISIÓN. Includes a grid for recording irregularities and a field for description.

NOTA: En caso de encontrarse una(s) irregularidad(es) en terreno y/o en laboratorio, esta acta se remplaza en una prueba documental de la anomalía en el inmueble identificado en este formato. En caso de que la Compañía requiera retirar temporalmente el equipo de medida para que este sea revisado por un laboratorio debidamente acreditado por organismo competente; se procederá con la instalación de un equipo de medida. Una vez el laboratorio realice la revisión y emita un informe de calibración el mismo será comunicado al SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO.

Table for NORMALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS. Includes a list of ADECUACIONES QUE REQUIERE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA PARA CUMPLIR CON EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.

OBSERVACIONES para dar respuesta a lo pde se encontro medidor electronico instalado servicio normalizado se verifica medidor con display en blanco se realiza cambio se toma registro fotografico predio deshabitado sin carga instalada medidor retirado se lleva en bolsa de custodia 197412 se da conformidad firmo usuarios instalacion no cumple retie.

FUNCTIONARIO RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: [Signature] SUSCRIPCIÓN O USUARIO: Jesus Oquendo Torres O. TECNICISTA PARTICULAR Y/O TESTIGO: [Signature]



**COMPANÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.**  
**ACTA DE MATERIALES INSTALADOS / RETIRADOS Y CONDICIONES COMERCIALES**  
**MATERIALES INSTALADOS**

Tipo: I-NMAT

MUNICIPIO: Popayán ZONA: Centro FECHA: 3/10/2024  
 NÚMERO DE ORDEN DE TRABAJO: 17362123 NÚMERO DE CUENTA: 282192434 No. ACTA DE REVISIÓN E INSTALACIÓN: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE CLIENTE: Ana Elva Hernandez  
 DIRECCIÓN PRODUCTO: Kra 1#20-163

ITEM	DESCRIPCIÓN MATERIALES	MATERIALES INSTALADOS / RETIRADOS						CANTIDAD	OBSERVACIONES
		MATERIAL INSTALADO			MATERIAL RETIRADO				
		CÓDIGO	UNIDAD	CANTIDAD	CÓDIGO	UNIDAD	CANTIDAD		
1	MEDIDOR MONOFASICO ELECTRONICO TIPO I	10012100	U		10010865	U			
2	MEDIDOR MONOFASICO ELECTROMECANICO	10012170	U		N/A	U			
3	MEDIDOR BIFASICO ELECTRONICO TIPO I	10012169	U		10010866	U			
4	MEDIDOR TRIFASICO ELECTRONICO TIPO IV	10012175	U		10010867	U			
5	MEDIDOR TRIFASICO ELECTROMECHANICO ME	10012179	U		N/A	U			
6	CAJA PLCB MONOFASICA ELECTRONICA TI 2	10011994	U		N/A	U			
7	CAJA PLCB MONOFASICA ELECTROMECA TI 2	10011993	U		N/A	U			
8	CAJA PLCB POLIFASICA ELECTRONICA TS-4	10011996	U		N/A	U			
9	CABLE CONCENTRICO COBRE 1X8X8AWG	10012046	M		N/A	M			
10	CABLE CONCENTRICO ALUMINIO 1X616 AWG	10012052	M		10012144	M			
11	CABLE CONCENTRICO COBRE 2X818AWG	10012031	M		N/A	M			
12	CABLE CONCENTRICO ALUMINIO 2X616 AWG	10012069	M		10012145	M			
13	CABLE CONCENTRICO ALUMINIO 3X616 AWG	10012047	M		10012710	M			
14	ESTRIBO CON CONECTOR TIPO CUÑA TIPO I	10011627	U		N/A	U			
15	ESTRIBO CON CONECTOR TIPO CUÑA TIPO VII	10011624	U		N/A	U			
16	CONECTOR BIMETALICO CUÑA TIPO A	10011621	U		N/A	U			
17	CONECTOR BIMETALICO CUÑA TIPO B	10011622	U		N/A	U			
18	ANCLAJE MONOFASICO	10011605	U		N/A	U			
19	OJO DE ALUMINIO	10011603	U		N/A	U			
20	TORNILLO EXPANSIVO 3/8 X 2"	10011616	U		N/A	U			
21	CINTA BAND IT 3/4"	10011630	M		N/A	M			
22	CINTA BAND IT 5/8"	10012706	M		N/A	M			
23	HEBILLA PARA CINTA BAND IT 3/4"	10011520	U		N/A	U			
24	HEBILLA PARA CINTA BAND IT 5/8"	10011612	U		N/A	U			
25	GRAPA CONDUIT 3/8"	10012309	U		N/A	U			
26	GRAPA CONDUIT 1/2"	10012386	U		N/A	U			
27	TORNILLO GOLOSO DE 10 X 1 1/2"	10011614	U		N/A	U			
28	TORNILLO GOLOSO DE 8 X 1"	10011615	U		N/A	U			
29	TORNILLO DRIWAL No. 6X1"	10011609	U		N/A	U			
30	TORNILLO DRIWAL No. 8X2"	10010975	U		N/A	U			
31	ARANDELA DE 3/16"	10011613	U		N/A	U			
32	CHAZO PLASTICO 3/4"	10012280	U		N/A	U			
33	CHAZO PLASTICO 5/16"	10012366	U		N/A	U			
34	CINTA AISLANTE NEGRA TERMOPLASTICA	10012283	M		N/A	M			
35	ALAMBRE COBRE DESNUDO No. 8 AWG	10012074	M		N/A	M			
36	SELLO DOBLE ANCLA ROJO	10010898	U		N/A	U			
37	SELLO TIPO MARIPOSA COLOR ROJO	10012275	U		N/A	U			
38	SELLO DOBLE ANCLA TRANSPARENTE	10010857	U		N/A	U			
39	BOLSA DE CUSTODIA	10012249	U		N/A	U			
40	AMARRE PLASTICO 25 CM NEGRO	10011013	U		N/A	U			

**CONDICIONES Y ACUERDO COMERCIAL DE MATERIALES INSTALADOS**

MATERIAL INSTALADO				CONDICIÓN COMERCIAL				ACTIVIDAD REALIZADA								
ITEM	MATERIAL	TIPO	CANT.	VALOR UNIT.	C	F	VP	CO	AL	CUOTAS	ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	C	F	CUOTAS
1	MEDIDOR		1								1.01	INSPECCIONES MD				
2	CAJA PLCB		1								1.05	REVISION MD				
3	CABLE CONDUCTOR										2.01	INSTALACIÓN COMPLETA DEL PRODUCTO				
4	ESTRIBOS										2.02	INSTALACIÓN DE ACOMETIDA				
5	CONECTORES										2.03	INSTALACIÓN DE CAJA FORTAMEIDOR				
6	ANCLAJES										2.04	INSTALACION MEDIDOR				
7	OJO DE ALUMINIO										2.05	INSTALACIÓN DE CAJA Y MEDIDOR				
8	TORNILLO EXPANSIVO										2.06	INSTALACIÓN DE CAJA Y ACOMETIDA				
9	OTROS, CUAL:										2.09	INSTALACIÓN DE ACOMETIDA Y MEDIDOR				
											3.11	REUBICACION DE MEDIDON Y CAJA				

CONDICIONES COMERCIALES: El pago es contado su valor será reflejado en la siguiente facturación; si el pago es financiado, el valor será diferido en las cuotas pactadas la cual será incluido en su factura mensual.  
 C: Venta al Contado F: Venta Financiado VP: Venta por permuta CO: Comodato AL: Alquiler

Observaciones: Sello 3958696/97 Medidor 26302803 Balsa 197412

El usuario autoriza y permite que la empresa realice la gestión de la disposición final de los desechos derivados de la actividad realizada, de conformidad con la norma ambiental Decreto 4743 de 2005; la disposición final del medidor retirado se hará solo una vez se obtenga el resultado que emita el laboratorio sobre su estado y funcionamiento. SI  NO

FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REVISIÓN		SUSCRIPTOR O USUARIO		ELECTRICISTA PARTICULAR V/O TESTIGO	
NOMBRE:	<u>Edson Luján</u>	NOMBRE:	<u>JESUS OVIDIO TORRES O.</u>	NOMBRE:	
C.C./T.P./M.P. / CÓDIGO:	<u>9806866</u>	FIRMA:	<u>OVIDIO TORRES O.</u>	FIRMA:	
		C.C./T.P./M.P. / CÓDIGO:	<u>761306563</u>	C.C./T.P./M.P. / CÓDIGO:	

REQUISITOS PARA LA RECEPCIÓN DE OBRAS: El usuario debe presentar el pago de los servicios de instalación y mantenimiento de la obra antes de la recepción de la misma. Los funcionarios no están autorizados para recibir dinero.

ORIGINAL: COMPANIA COPLA ROSADA: CONTRATISTA