

**Radicado No. 18370155**

Popayán, 05/12/2024

Señor/a  
MARISOL CAMPO  
E-mail: N/A  
Copia: No  
Dirección: Vda La Cima  
Celular: 3117012080  
Cédula: 1133304070  
Producto: 898094205 – Ruta: N/A  
Corinto - Cauca

**Asunto:** Solicitud número **18370155** del 23 de noviembre del 2024.

Estimado señor/a Marisol:

**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 **18370155** expedido el día 25 de noviembre del 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 d 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 **18370155** del 25 de noviembre del 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: DARP  
Solicitud: **18370155**

**Radicado No. 18370155**

Popayán, 25 de noviembre de 2024

Señor/a

**MARISOL CAMPO**

E-mail: N/A

Dirección: Vda La Cima

Celular: 3117012080

Cédula: 1133304070

Contrato: 908599

Producto: 898094205

Titular: **MARISOL CAMPO**

Corinto – Cauca

**Asunto:** Radicado No. **18370155**. Respuesta a tu solicitud del 23 de noviembre de 2024.

Hola Marisol,

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

En atención a tu solicitud radicada presencial del 23 de noviembre de 2024, donde nos manifestaste alto costo y no me toman lecturas no me dejan la factura pido revisen, te indicamos que

De acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994: “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”. En desarrollo de la norma anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró diversos aspectos relacionados con la caducidad de las facturas: “... el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos”. Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado”.

Revisado nuestro sistema comercial se observa previa solicitud No – 16797978 presencial del 29 de agosto de 2024, en el cual se realiza reclamación por los meses de mayo a agosto de 2024 indicando que lectura N° 3713 tomada el día 28/08/2024; del mismo modo se tiene en cuenta la lectura de la factura 3649 del día 23-04-2024, por lo tanto se declara procedente realizar los siguientes cargo a la liquidación de 64 kw/h, facturando los periodos de mayo, junio, julio y agosto de 2024 15 kw/h, quedando la lectura 3709 para el periodo de agosto 2024, se concedieron los recursos de Reposición ante el Representante Legal de la CEO y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Según lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

### Radicado No. 18370155

Teniendo en cuenta lo anterior, es menester informarle que para la empresa no es posible referirse al mismo tema que ya fue objeto de análisis y de respuesta.

Ahora bien, te presentamos información de tus consumos de los meses de septiembre a noviembre de 2024 se tiene en cuenta lectura enviada el día 23 de noviembre de 2024

#### Detalle: de 2024

Lectura realizada 22 de noviembre de 2024: 3751 kilovatios

Lectura realizada 25 de agosto de 2024: - 3709 kilovatios

Diferencia de lecturas: 42 kilovatios (consumo)

por lo tanto, se realizar los siguientes cargos a la liquidación de 42 kw/h, facturando los periodos de septiembre, octubre, noviembre de 2024 14 kw/h, quedando la lectura 3751 para el periodo de noviembre 2024.

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.

*“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”.*

### Radicado No. 18370155

Referente a la entrega de facturas, Se reportó su inconformidad al proceso encargado de la distribución de facturas con el fin de corregir y controlar los tiempos y el éxito en la distribución de la factura, se le solicita estar atento al respecto y se le agradece la información con lo cual permite a la empresa mejorar su servicio.

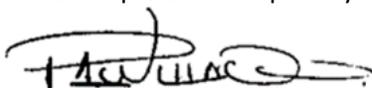
Por último, nos complace invitarla para que sigas recibiendo tu factura de manera digital en su correo electrónico sin costo, y así podrá tenerla todo el tiempo para su consulta y ayudar con la conservación del medio ambiente, si es de tu interés que le enviemos la factura del contrato de ahora en adelante a tu correo electrónico, es necesario que presentes una nueva solicitud indicando que acepta la factura digital.

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,



#### PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: YELC

Solicitud: 18370155(18392376-18392480)