

Radicado No. 18637273

Popayán, 13/01/2025

Señor/a
ISAI REINA
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Vereda Natala
Celular: 3226499770
Cédula: 10.485.031
Producto: 259886084 – Ruta: N/A
Toribío - Cauca

Asunto: Solicitud número **18637273** del 11 de diciembre del 2024.

Estimado señor/a: Isai

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 **18637273** expedido el día 02 de enero del 2025

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 **18637273** del 02 de enero del 2025 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: DARP
Solicitud: **18637273**

Radicado No. 18637273

Popayán, **02 de enero de 2025**

Señor

ISAI REINA

Dirección: Vereda Natala

Celular: 3226499770

Cedula: 10.485.031

Contrato: 259886

Producto: 259886084

Toribio – Cauca

Asunto: Radicado **18637273**. Solicitud del 11-12-2024.

Hola **Isai**,

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

En atención a tu solicitud radicada vía presencial el 11 de diciembre de 2024, donde solicitas **retiro de los cobros de consumo en el periodo de noviembre 2024 y que no le cobren el contador**, de la manera más cordial nos permitimos informar:

Revisando el sistema comercial, confirmamos que:

- Para el periodo de agosto y septiembre no se liquidó consumo, por cuanto no fue posible la toma de lectura del equipo de medida. De acuerdo con lo anterior y con base en el *artículo 150 de la ley 142 de 1994*, CEO procedió a recuperar un consumo no facturado al producto No. 259886084, respetivamente en la factura No. 90966787 correspondiente al periodo de noviembre.
- Se observa que, para octubre se liquidó el consumo con base en la estricta diferencia de lecturas del medidor instalado en el predio 20833426HEXMA, conforme a lo dispuesto en el *artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997*.
- En noviembre, no se realizaron cobros por consumo de energía, solo la recuperación de consumos anterior.

Cálculo de consumos y recuperación:

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.ceosp.com.co



Radicado No. 18637273

Periodo de Consumo	Consumo Facturado	Días de Consumo	Lecturas	Consumo Día kWh	Consumo real	kwh a Recuperar	kwh a Retirar
2024-10	89	29	245		44	0	-45
2024-09	0	29			44	44	
2024-08	0	38			57	57	
2024-06			100				
TOTALES		96	145	1.5			

Se puede apreciar que, el consumo total registrado entre junio y octubre fue de **145 kWh** obtenido por diferencia de lecturas (245 kWh – 100 kWh), este consumo corresponde a un periodo de **96 días**, dado lo anterior, es procedente calcular los consumos correspondientes a los periodos de agosto, septiembre y octubre. Para ello, es necesario determinar el consumo diario, el cual calculamos de la siguiente manera:

$$145 \text{ kWh} / 96 \text{ (días de consumo jun. a oct.)} = \mathbf{1.5 \text{ kWh}} \text{ consumo x día.}$$

Al multiplicar los días de consumo del periodo analizado frente al consumo diario establecido según la estricta diferencia de lecturas, obtenemos el consumo real por mes; como en efecto lo dispone el *artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997*.

La CEO está facturando según las lecturas reportadas por el equipo de medida y según los aparatos electrónicos que tiene en su predio, para el periodo de octubre se reportó un consumo de **44 kWh** y una recuperación de consumos de **57 kWh** de septiembre y **44 kWh** de agosto, conforme al *artículo 150 de la Ley 142 de 1994*; consumo que debe cobrarse.

Ahora bien, dado que el consumo real de octubre es menor que el facturado (89 kWh) se procede a retirar 45 kWh, por lo tanto, se determina que el consumo para octubre es de **44 kWh**.

Respecto a la garantía del medidor serie No 20806795HEXMA, instalado el 29/07/2022 y retirado el 19/04/2024, en el servicio identificado con el contrato No. 259886 a nombre de *ISAI REINA*, te contamos que en nuestro sistema están registradas las siguientes visitas técnicas:

- **Visita No. 11442205 (19/04/2024):** Donde encontramos; *servicio normalizado en fachada para vivienda en mal estado, display apagado se procede a realizar cambio dejando servicio normal.*

Es fundamental recordarte que las instalaciones internas de la vivienda deben cumplir con las normas técnicas para asegurar la seguridad de la red y de otros clientes, tales como:

- Toma corriente
- Plafón
- Interruptor
- Caja de breakers
- Polo a tierra en acero cobrizado de 240 cm

Radicado No. 18637273

- Cable de calibre 12 y/o 14 AWG
- Instalación realizada por un técnico electricista certificado

Recuerda que, sin importar la antigüedad de la construcción, las instalaciones eléctricas deben mantenerse en buen estado para evitar riesgos a la salud, al medio ambiente y a la seguridad de la instalación.

Si nosotros te suministramos el equipo de medición, te garantizaremos su correcto funcionamiento durante el período de garantía del fabricante. Si hay alguna falla durante este tiempo y no es atribuible al cliente, se repondrá el medidor defectuoso. La garantía solo cubre defectos de fabricación y materiales, no daños causados por problemas en las instalaciones internas o factores externos (*Cl. 46 Contrato de Condiciones Uniformes*).

En conclusión, te informamos que **no es posible aplicar la garantía del medidor serie No. 20806795HEXMA** por lo que te recomendamos contactar a un electricista certificado para revisar las instalaciones y ajustarlas a las normas técnicas y RETIE, para evitar futuros daños. Los costos del medidor, la mano de obra y los materiales serán responsabilidad del cliente.¹ Ten en cuenta que esta respuesta es de carácter informativo.²

Según lo dispuesto en el *artículo 149 de la Ley 142 de 1994*, CEO no se encuentra en la obligación de adelantar una revisión; si la desea esta tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede solicitarla o a través de la línea de atención gratuita 018000511234.

Se aclara que, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, como entidad gubernamental, define los criterios y la metodología con la cual los agentes podrán determinar los precios del servicio de energía eléctrica, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. En este sentido, la CREG a través de la Resolución CREG 191 de 2014 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 cada agente. 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 y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entes gubernamentales, además de ser publicado, para conocimiento de nuestros clientes en la página web www.ceosp.com.co, cumpliendo así el principio de publicidad.

¹ *Clausula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes. "Propiedad de las conexiones domiciliarias. (...) Parágrafo 1. El cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el período de garantía, correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario que es quien los está utilizando. (...)"*

² *Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. "El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley"*

Radicado No. 18637273

A la fecha el contrato No. 259886 a nombre de ISAI REINA, se encuentra con saldo vencido por valor de \$60,241.22 factura de noviembre y saldo no vencido por \$36,843.26 correspondiente al periodo de diciembre de 2024. *Ver adjunto.*

Son procedentes los recursos de ley frente al consumo liquidado y cobrado en la factura del mes de noviembre de 2024.

“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. 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, dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado. Artículo 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco 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.

-  <https://www.ceoesp.com.co/>
-  Tu asistente virtual Olguita
-  App CEO en tus manos
-  01 8000 51 1234

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.

Proyectó: JFTR
Solicitud: 18637273 (19028251)



Una empresa PROMIGAS

Nit: 900 366 010-1

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



Estado de cuenta

Nombre del titular: ISAI REINA
Dirección: DIR VDA NATALA -259886084
Cedula: 37454
Ruta Reparto: 19012608010-6080540252-0
Municipio: TORIBIO

Fecha de expedición: 27/12/2024
Periodo facturado: 28/11/2024 - 27/12/2024

Monto de reconexión: Estrato ESTRATO 1

Categoría: RESIDENCIAL

CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: 1 Ciclo: 12
Nivel Tensión: N1 Alimentador: 41102
Transformador: T21333 Grupo: 31

CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Table with 4 columns: Cargos, Cantidad, Valor unit., Subtotal. Includes items like Consumo Comunitario, Subsidio Comunitario, etc.

*Tasa de Interés mora 1.87%
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): 573
Total (\$): 60,814

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones

Summary of services and costs: Energía \$60,814, Financiaciones \$36,227, Alumbrado Público \$0, Aseo \$0, Brilla y seguros \$0, Total \$97,100

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, FIU, DIUG, FIUG) and Últimos 6 consumos bar chart showing actual vs average values.

COMPONENTES COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CUV = Gm + Tm + Dn + Cv + PR + Rm CUF=0

Generación (Gm): 408,9245 \$/kWh
Transmisión (Tm): 55,3691 \$/kWh
Distribución (Dn): 265,7324 \$/kWh
Restricciones (Rm): 5,5047 \$/kWh
Pérdidas (PR): 89,2865 \$/kWh
Comercialización (Cv): 191,3426
Costo unitario: 1.016,1
Tarifa aplicada: 0.0000
OCR:

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Table showing Plan de financiación (2097 MATERIALES, 1078 CARTERA, CASTIGADA_1 - E123) with columns for Cuotas pendientes, Saldo pendiente, and Valor cuota actual.

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

Total (\$):

CONCEPTOS SERVICIO ASEO

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

DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

Table with columns for PERIODO, Fecha inicial, Fecha final, Tipo de Productor, Frecuencia Barrido, etc.

Brilla Cupo aprobado \$0
Cupo disponible: \$0
Tasa de interés: 2.0%
Cupo utilizado: \$0

Table with columns: Producto, Valor financiado, Cuotas facturadas/Cuotas totales, Interés de financiación, Capital, Total cuota, Saldo pendiente.

Total a pagar Brilla y seguros \$0



(415)7709998021396(8020)0907875076(3900)0000097100(96)20250107

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 259886

Total a pagar \$97,100

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIÓNES.

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