

Radicado No. 18739080

Popayán, 16/01/2025

Señor/a
MARIA MONIA MEDINA
Copia: No
Dirección: Poblado Los Sauces Casa 34.
Celular: 3144379081
Cédula: 1.061.731.732
Producto: 557786116 – Ruta: N/A
Popayán - Cauca

Asunto: Solicitud número **18739080** del 17 de diciembre del 2024.

Estimado señor/a: Maria

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 **18739080** expedido el día 08 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 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 **18739080** del 08 de enero del 2025 en tres (03) 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: **18739080**

Radicado No. 18739080

Popayán, 08 de enero de 2025

Señora
MARIA MONIA MEDINA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Dirección: Poblado Los Sauces Casa 34.
Celular: 3144379081
Cédula: 1.061.731.732
Producto: 557786116 – Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 18739080 del 17 de diciembre de 2024.

Hola Maria:

Reciba un cordial saludo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus solicitudes, toda vez que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la petición presentada el día 17 de diciembre de 2024, relacionada con el cobro de realizado en el mes de noviembre de 2024 en el producto 557786116 a nombre de **DOMINGUEZ JOSEFA**, de la manera más cordial informamos que se verifica el sistema de información comercial observando lo siguiente:

Se aclara que con el fin de aclarar el consumo facturado en noviembre se verificara los consumos desde el mes de agosto de 2024, teniendo en cuenta el que mes de julio de 2024 no se facturo por error en el sistema facturador, ahora bien, los cuales presentaron el siguiente comportamiento:

Mes	Fecha lectura anterior	Lectura Ant. kWh	Fecha lectura actual	Lectura Act. kWh	Diferencia de lecturas	Consumo facturado	Días	Unidades Pendientes
Agosto de 2024	24/06/2024	13205	24/08/2024	13532	327	53	61	274
Septiembre de 2024	24/08/2024	13532	20/09/2024	13672	140	143	27	-3
Octubre de 2024	20/09/2024	13672	24/10/2024	13856	184	184	34	0
Noviembre de 2024	24/10/2024	13856	23/11/2024	14002	146	146	30	0

Como es indico en el mes de julio no se realizó facturación del consumo por lo cual las lecturas para el consumo de agosto van del 24-06-2024 al 24-08-2024 para un consumo de 327kWh de las cuales se facturaron 53kWh quedando pendientes de facturar 274kWh, en el mes de septiembre de 2024 se

Radicado No. 18739080

presenta un consumo de 140kWh, en este mes se facturaron 143kWh 3 unidades de más, en consecuencia, quedaron pendientes de facturar 271kWh.

En la comunicación PA112024_557786116 del 23 de diciembre se informa que se realizara el cobro de 271 unidades pendientes de facturar.

Por error en el sistema facturador no se discrimina en la factura de noviembre, finalmente se informa que el cobro de la energía dejada de facturar se realiza en base a **el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, referido a los cobros oportunos, tiene que ver con el término que tiene la empresa para cobrar bienes o servicios que no se FACTURARON por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, es decir que las empresas de servicios públicos cuentan con un término de cinco meses después de haber entregado las facturas, para cobrar bienes o servicios QUE NO SE FACTURARON por error u omisión.**

Finalmente concluimos de acuerdo con lo expuesto que se confirma la recuperación realiza correspondiente a los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2024 y el valor correspondiente al consumo de noviembre el cual se dio por estricta diferencia de lecturas y que de acuerdo al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, se realiza el ajuste de la recuperación de los meses de abril y mayo por estar fuera de la norma.

Compañía tiene establecido otros canales como lo son:

- ✉ Correo electrónico pqrceo@ceoesp.com
- 💻 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣 Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

A través de los cuales se podrá interponer las quejas reclamos o inquietudes que se tenga por parte de los clientes.

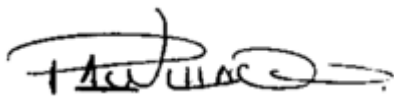
Recomendaciones:

- 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 se confirman los consumos facturados para el producto No. 557786116 en el mes de noviembre (ECDF); “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. 18739080

Cordialmente,



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

Proyectó: HEEB
Solicitud: 18739080 (18739181)