

**Radicado No. 9850377**

Popayán, 19/10/2023

Señor/a  
**ERMINIA GONZALEZ**  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Vereda Lame  
Celular: 3128222916  
Cédula: 25298902  
Producto: 898148707 – Ruta: N/A  
Popayán – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9850377 del 29 de septiembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Gonzalez:

**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 9850377 expedido el día 09 de octubre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) ERMINIA GONZALEZ el día 29 de septiembre de 2023.

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 9850377 del 09 de octubre de 2023 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
*Proyectó: ECGM*  
*Solicitud: 9850377*

**Radicado No. 9850377**

Popayán, **09-10-2023**

Señor/a

**ERMINIA GONZALEZ**

Cargo: N/A

E-mail:N/A

Copia: no

Dirección: Vereda Lame

Celular: 3128222916

Cédula: 25298902

Producto: 898148707 – Ruta: N/A

Popayán – Cauca

**Asunto:** solicitud número **9850377** del 29 de septiembre de 2023. Recurso de Reposición y en subsidio Apelación, contra la decisión administrativa número 9841909 del 28 de septiembre de 2023. Notificada el 28 de septiembre de 2023.

Estimado señor/a Gonzalez:

Reciba un cordial saludo, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación.

**CONSIDERACIONES**

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, se procede a efectuar nuevamente el análisis a la factura No. 82260181 correspondiente al periodo septiembre de 2023 y de la manera más atenta nos permitimos informar que se efectúa análisis al consumo facturado relacionado al producto No. 898148707 a nombre de **JOSE MUÑOZ**, es pertinente aclarar en primera medida que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida, razón por la cual el análisis, se realizará frente a la solicitud del usuario al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo, es decir, el cobro por consumo realizado en la factura de septiembre de 2023. Si tiene solicitudes diferentes se sugiere presentarlas ante CEO para su análisis a través de los canales establecidos para tal fin.

Es pertinente señalar que el producto objeto de análisis utiliza para la medición del consumo, el Plan SmartGrid: consiste en que el medidor tiene instalado un medio de comunicación (SIM) de

**Radicado No. 9850377**

transmisión de datos, la CEO cuenta con un software de telemedida el cual tiene un modem de transmisión y recepción de datos, a través del software se interrogan los medidores, los cuales envían la información de los consumos mes a mes, de acuerdo con lo anterior la lectura se realiza de forma remota.

Se procede analizar el consumo liquidado en el mes de septiembre de 2023 fue de 189 kWh y se observa que, se liquidó un consumo de 189kWh de acuerdo con las lecturas 3984 kWh del 18/08/2023 y 4173 kWh del 19/09/2023.

PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
SEPTIEMBRE 2023	3984	4173	189	189

Como puede observarse, el consumo fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado en el predio **533035NANMA** y asociado al producto No. : 898148707, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997, y se procede a determinar el porcentaje de variación del consumo presentado en el periodo mencionado, así:

PERIODO	CONSUMO (kWh)	PROMEDIO (kWh)	OBSERVACIÓN
SEPTIEMBRE DE 2023	189	114	Aumentó 66%

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que no presenta desviación significativa, por cuanto el incremento y/o disminución es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68 frente al promedio de los consumos de los últimos 6 meses, y no existe desviación significativa, al no superar los porcentajes establecidos en la Clausula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, CEO no se encontraba en la obligación de adelantar una revisión previa para facturar dicho valor.

Si el cliente requiere que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiada en la factura, por lo tanto puede ser solicitada a través de nuestros canales de atención, telefónico a la línea 01 8000 51 12 34, se tiene habilitada la APP, la página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) en el link canales virtuales, opción registro de PQR's o utilizando el chat que se encuentra al ingresar a la página, y también el correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com) personal y escrito en las oficinas de Servicio al Cliente, previa autorización del cobro de la misma, indicando un número de contacto para que una persona mayor de edad esté presente en la visita.

### Radicado No. 9850377

Cabe indicar que el servicio identificado con el producto No. 898148707, cuenta con tecnología **SMARTGRID**, es preciso aclarar que el llamado Plan **SMARTGRID**: consiste en que el medidor tiene instalado un medio de comunicación (SIM) de transmisión de datos, la CEO cuenta con un software de teledatada el cual tiene un modem de transmisión y recepción de datos, a través del software se interrogan los medidores, los cuales envían la información de los consumos mes a mes, de acuerdo con lo anterior la lectura se realiza de forma remota.

Debido a todo lo anterior, el servicio es smartgrid y todo el sector ya se encuentra con dichos dispositivos, por lo tanto, no es necesario volver a medidores convencionales teniendo en cuenta la innovación tecnológica.

Los consumos se van a reportar según la diferencia de lecturas, y para la factura de septiembre de 2023 se tiene en cuenta la lectura 3984 kWh del 18/08/2023 y la lectura 4173 kWh del 19/09/2023, para realizar el cobro por diferencia de lecturas.

Año Periodo	Mes Periodo	Días de Consumo	Consumo	Última Lectura	Fecha de Última Lectura	Consumo Promedio
2023		9	32	189	4173	martes, 19 de septiembre de 2023
2023		8	30	69	3984	viernes, 18 de agosto de 2023 114
2023		7	33	129	3915	miércoles, 19 de julio de 2023 122
2023		6	31	111	3786	viernes, 16 de junio de 2023 1 116

Con ello se puede determinar que, si se están reportando lecturas todos los meses, y es por ello se calcula los consumos según el reporte de diferencias de lecturas.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada en el periodo de septiembre de 2023 al producto No. 898148707.

Se informa que CEO se encuentra complementando los canales de comunicación con nuestros usuarios, y dispondrá un servicio de notificación mediante mensajes de texto, de la lectura semanal de su producto como una alternativa por la no disponibilidad de su display”, para esto es preciso que nos confirme su número de contacto para realizar la respectiva notificación.

Se le recomienda asesorarse de un técnico particular profesional para que verifique las instalaciones internas y los aparatos electrónicos, ya que pueden estar ocasionando el incremento en el costo del servicio. Las instalaciones internas del predio son responsabilidad de los clientes, por lo anterior se le recuerda que cada cierto tiempo es necesario hacerles mantenimiento para evitar que los consumos se eleven.

**Radicado No. 9850377**

Finalmente nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio. Lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando a los siguientes links:<http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/>

Por lo anterior se informa que , no es posible acceder a sus peticiones y considerando que el cliente dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

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

**RESUELVE**

**Artículo 1º:** No reponer y consecencialmente confirmar la decisión número 9841909 del 28 de septiembre de 2023 expedida por la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

**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.

**Artículo 3º:** Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

*Proyectó: PCGM*  
*Solicitud: 9850377 (9863568)*

**Radicado No. 9850377**

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el **CHAT EN LÍNEA**, el módulo de PQR's, nuestra APP (disponible para descarga desde Apple Store o Play Store), o el correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com)

*Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros.*

