

**Radicado No.9881017**

Popayán,03/11/2023

Señor (a)  
**ROSA LIGIA LASSO DIAZ**  
Cargo: N/A  
E-mail:  
Copia: no  
Dirección: Vereda Santa Lucia  
Celular: 3014605437  
Cédula: 34599797  
Producto: 898108568 -Ruta: N/A  
Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9881017 del 10 de octubre de 2023. Notificación por aviso

Estimado señor/a Lasso

**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 9881017 expedido el día 25 de octubre de 2023.

*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 9881017 del de 25 de octubre de 2023 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
Proyecto: APQA  
Solicitud: 9881017

**Radicado No. 9881017**

Popayán, **25-10-2023**

Señor/a  
**ROSA LIGIA LASSO DIAZ**  
Cargo: N/A  
E-mail:  
Copia: no  
Dirección: Vereda Santa Lucia  
Celular: 3014605437  
Cédula: 34599797  
Producto: 898108568 -Ruta: N/A  
Santander de Quilichao - Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9881017 del 10 de octubre de 2023.

Estimado señor/a Lasso:

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

En atención a la solicitud presentada a través de escrito radicado el 10 de octubre de 2023., dado su petición mediante la cual presenta inconformidad por el consumo liquidado y facturado al servicio identificado con producto No. 898108568 a nombre de **ROSA LIGIA LASSO DIAZ**, de la manera más cordial nos permitimos informar que se procede a realizar el análisis de los consumos facturados en los meses de octubre, julio y junio de 2023.

Hechas las aclaraciones, para los periodos objeto de reclamo se observa facturación de los siguientes consumos:

- **Mes de junio de 2023:** 67 kWh
- **Mes de julio de 2023:** 81 kWh
- **Mes de octubre de 2023:** 72 kWh

Por lo anterior, para los meses de en reclamo, se observa liquidación de consumo por promedio propio conformidad por observación de lectura **“52. Caja opaca”, “38. Usuario no permite toma de lectura” y “53.Dentro del predio”** de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por lo antes mencionado y conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los

**Radicado No. 9881017**

contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”

Ahora bien, es pertinente indicar que de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en su cláusula 18 establece como OBLIGACIONES DE HACER de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes:

*“...7. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CEO para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar, producto de la ejecución del presente contrato, so pena de la suspensión del servicio.*

*8. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, que facilite tomar la lectura del consumo, debe ser un lugar ventilado, seco, no sujeto a temperaturas extremas, libre de escombros, basuras y en general libre de materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por CEO, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. (...).”*

Dadas las observaciones la toma de lectura, se encontró la siguiente foto:



CEO, procedió a ejecutar Orden de Trabajo No. 10029208 del 06-07-2023, por lo cual se tiene lo siguiente:

*“T8523 vivienda 2012 A no cumple retie, en visita técnica efectuada se atiende solicitud del usuario se encontró predio sin servicio con equipo de medida en mal estado registrador caído sin normalizar con una red subnormal en la cual se encuentra conectados 2 usuarios directos se cierra orden como imposibilidad técnica ya no se puede ejecutar la actividad poste en madera en mal estado se toma registro fotográfico usuario firma conforme código de fotos 2035 predio queda sin servicio nota se le notifica al usuario para instalarle el servicio del*

**Radicado No. 9881017**

*poste de la empresa que está a una distancia de 80 metros el cual me argumenta que por el momento está pasado por una situación difícil el cual no asume los costos se requiere de proyecto de red”*

Respecto, de dicha imposibilidad técnica, dada la necesidad del cambio de poste, CEO procedió a crear orden de compromiso No. 10202182, orden que será ejecutada en los próximos días con el fin de poder realizar la normalización del servicio asociado al producto 898108568, dado que no se puede instalar medidor por imposibilidades técnicas encontradas.

Se declara no procedente la reclamación y se ratifica el valor de la factura que a la fecha asciende a \$4.900 por concepto de energía, encontrándose al día en la financiación de su seguro.

CEO entiende la situación que presenta el cliente actualmente, pero se informa que, de conformidad con el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 no está permitida la prestación gratuita del servicio o a precios o tarifas inferiores al costo. Por su parte el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 prohíbe de manera absoluta la exoneración en el pago de los servicios públicos para ninguna persona natural o jurídica. El artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997 dispone que, la empresa no podrá exonerar a ningún cliente del pago de los servicios públicos que preste.

Se informa que la tarifa que los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica aplican a sus clientes regulados, debe ser calculada para cada empresa y mercado conforme a la fórmula tarifaria vigente aprobada por la CREG contenida en la Resolución CREG 119 de 2007, las tarifas se publican mensualmente en la página Web de CEO [https://www.ceosp.com.co/descargas?id\\_cat=43](https://www.ceosp.com.co/descargas?id_cat=43)

Procede recursos de ley frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada al servicio identificado con producto 898108568 para los meses de junio, julio y octubre de 2023.

*“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”.*

**Oficina Principal:**

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

**Oficina de Servicio al Cliente:**

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



**Radicado No. 9881017**

*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.*

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



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

Proyectó: PCGM  
Solicitud: 9881017 (9886755)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web [www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.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@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.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.*

