

Radicado No. 16968912

Popayán, 26/09/2024

Señor/a

**MARIA DEL CARMEN AMBUILA**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: CL 7ª CR 5B - 11

Celular: 3127094042

Cédula: 34601220

Producto: 668723076 - Ruta: N/A

Santander de Quilichao - Cauca

**Asunto:** Solicitud número 16968912 del 29 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a María:

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

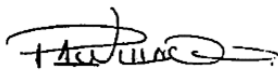
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 16968912 expedido el día 18 de septiembre de 2024,

*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 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 16968912 del 18 de septiembre de 2024 en Cinco (05)

folios. Cordialmente,



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

Proyectó: ACPB  
Solicitud: 16968912

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co) para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico [pqrceo@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com).

Popayán, 18-08-2024

Señor/a  
**MARIA DEL CARMEN AMBUILA**  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: CL 7A CR 5B - 11  
Celular: 3127094042  
Cedula: 34601220  
Contrato:668723  
Producto:**668723076**- Ruta: N/A  
Santander de Quilichao– Cauca

**Asunto:** Respuesta a tu radicado No. **16968912** del 29 de agosto de 2024. Radicado ante Superservicios #20248003854372.

Hola María del Carmen,

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 correo ante Superservicios #20248003854372 el 30 de agosto de 2024, donde nos manifestaste tus dudas con respecto al valor liquidado en la factura del servicio de agosto de 2024, indicando Queja por cobro excesivo del servicio, el mes de marzo de esta anualidad no llegó la factura debido a presunta actualización del sistema comercial de la CEO y en abril llegó el valor del consumo financiado a seis meses, sin autorización del usuario. Durante los meses de mayo a agosto se han presentado irregulares toda vez que no se está respetando el periodo de 30 días para la toma de la lectura. Es decir, en el mes de mayo se tomó la lectura el día 21; en junio la lectura fue tomada el día 19; en julio la lectura fue tomada el día 15 y en el mes de agosto la lectura se tomó el día 21.

Te presentamos la información de tus consumos:

Inicia el	Finaliza el	ID del medidor	Consumo	Método de cálculo	Lectura	Leída el	Observación
17-07-2024 00:00:00	18-08-2024 23:59:59	2000229214RYMMA	216	Consumo medido	25346	22-08-2024 09:25:15	-----
21-06-2024 00:00:00	16-07-2024 23:59:59	2000229214RYMMA	139	Consumo medido	25130	16-07-2024 09:09:43	Toma Exitosa
23-05-2024 00:00:00	20-06-2024 23:59:59	2000229214RYMMA	165	Consumo medido	24991	20-06-2024 09:08:54	Toma Exitosa
21-04-2024 00:00:00	22-05-2024 23:59:59	2000229214RYMMA	157	Consumo medido	24826	22-05-2024 10:33:11	Toma Exitosa
19-03-2024 00:00:00	20-04-2024 23:59:59	2000229214RYMMA	193	Consumo medido	24669	24-04-2024 10:06:09	Toma Exitosa
18-02-2024 00:00:00	18-03-2024 23:59:59	2000229214RYMMA	187	Consumo recuperado		21-03-2024 02:49:34	Otro Evento De Fuerza Mayor
20-01-2024 00:00:00	17-02-2024 23:59:59	2000229214RYMMA	158	Consumo medido	24295	17-02-2024 15:00:00	Toma Exitosa

Según lo dispuesto por el artículo 154 inciso 4° 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”**. (Negrita fuera de texto).

Se tiene que los clientes están sujetos al requisito de oportunidad previsto por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Así las cosas y frente al caso concreto el cliente efectúa su inconformidad por la deuda, es decir que la CEO está en la obligación de verificar los consumos facturados desde el periodo de abril de 2022 hasta el periodo de agosto de 2024, facturados hasta el momento estando usted como cliente del servicio sujeto a la imperiosa consecuencia jurídica prevista en la norma.

Teniendo en cuenta lo solicitado, se procede a realizar el análisis correspondiente a los consumos facturados en los periodos de abril, mayo, junio y julio de 2024, bajo el radicado 17309598 los cuales presentan el siguiente comportamiento:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	CONSUMO REAL
AGOSTO DE 2024	25346	25130	216	216kWh	216kWh
JULIO DE 2024	25130	24991	139	139kWh	139kWh
JUNIO DE 2024	24991	24826	165	165KWh	165KWh
MAYO DE 2024	24826	24669	157	157kWh	157kWh
ABRIL DE 2024	24669	---	193	193KWH	193KWH

Como puede observarse los consumos de los periodos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, y no presentan desviación significativa, al no superar los porcentajes establecidos de la Clausula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes, si el cliente y/o suscriptor requiere que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede ser solicitada a través de cualquier canal establecido por CEO.

Respetuosamente, nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio, y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía.

Se resalta que a los clientes les corresponde hacer verificar el funcionamiento de los aparatos electrónicos, estado de las instalaciones, y el tiempo en que se utilizan, donde se pueden apoyar con un técnico particular electricista para verificar sus condiciones, ya que dependiendo de su estado y antigüedad puede conllevar a generar altos consumos.

Se recomienda ejercer control sobre los consumos realizados en el predio, verificar que todos los aparatos que no son utilizados queden desconectados, para evitar que se genere el más mínimo consumo.

Se aclara que CEO no puede hacer descuentos o rebajas sobre valores de consumos, por cuanto está prohibido según la Ley 142 de 1994, artículo 99.9 y el artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997, no es posible hacer exoneraciones en el pago del servicio a ninguna persona natural o jurídica, y deben asumir el pago de la totalidad.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas, se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación, rebaja o ajuste frente a las cantidades de energía liquidadas y cobradas al Producto No. **668723076** sobre los periodos de abril, mayo junio julio y agosto de 2024.

Se conceden los Recursos de Ley sobre los consumos facturados de los periodos abril, mayo junio julio y agosto 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.*

- Se informa que la para el periodo de marzo Ceo hace financiación automática de la facturación y su cuota queda por \$ 17,210.11 en ese periodo, la compañía tubo cambio en el Sistema de Información Comercial por lo cual no hubo reparto de las facturas de dicho mes, debido a todo esto la compañía decide y les hace a todos sus usuarios, sin excepción una financiación automática a (6) meses del periodo de marzo, este sin cobro de intereses. Así como no realizo la suspensión del servicio para el mismo mes.
- Hasta el momento en su último estado de cuenta que, van 5 de las 6 cuotas por valor de \$ 17,210.11 cada una. Es decir, la financiación queda con pendiente de una cuota no se evidencia el pago de marzo, si lo hiciste adjunta los comprobantes de pago, recuerda que esta no te genero intereses. Igualmente usted puede retratar esta financiación y solicitar Traslado de montos diferidos, es decir le cobrarían el excedente en la siguiente factura o bien terminar con la financiación, recuerde que esta no le genera intereses.

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,

Radicado No. 16968912



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES', is positioned above the printed name.

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

*Proyectó: MAJG*  
*Solicitud: 16968912 (17309598)*

**Oficina Principal:**  
Cra 7No. 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](http://www.ceosp.com.co)

