

**Radicado No. 20370763**

Popayán, 04/04/2025

**LUIS EDUARDO HURTADO MUÑOZ**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Vereda Maraón vía El Alba Puente Rio Chiquito

Celular: 3157215800

Cédula: 10482197

Contrato: 1509685

Producto: **898461631** - Ruta: N/A

Titular: **LUIS EDUARDO HURTADO MUÑOZ**

Caloto - Cauca

**Asunto:** Solicitud número 20370763 del 06 de marzo de 2025. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Luis:

**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 20370763 expedido el 06 de marzo de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) LUIS EDUARDO HURTADO MUÑOZ del día 06 de marzo de 2025.

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 20370763 del 26 de marzo de 2025 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia

CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: YAMG  
Solicitud: 20370763

Radicado No. 20370763

Popayán 26 de marzo de 2025

**LUIS EDUARDO HURTADO MUÑOZ**

Cargo: Cliente  
Dirección: Vereda Marañón vía El Alba Puente Rio Chiquito  
Celular: 3157215800  
Cédula: 10482197  
Contrato: **1509685**  
Producto: **898461631**  
Titular: **LUIS EDUARDO HURTADO MUÑOZ**  
Caloto – Cauca

**Asunto:** Radicado **20370763**. Respuesta a tu recurso de reposición del 06 de marzo de 2025, interpuesto con relación a la respuesta número **18661173 del 13 de febrero de 2025**.

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición.

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso lo realizaremos frente al consumo y valores facturados en los meses de **agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024** para el contrato No. **1509685** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, procedemos a realizar el análisis y observamos que:

Para **agosto y septiembre**, tu medidor presentó la novedad de “Predio Cerrado” y por esto **no facturamos consumo**. Sin embargo, verificamos que, el 21/07/2024 tu medidor registro lectura de 5704 kWh y posteriormente el 23/09/2024 registro lectura de 6084 kWh. Esto significa que, desde el 21/07/2024 hasta el 23/09/2024, consumiste un total de 380 kWh y considerando que, en agosto y septiembre, no facturamos consumo; estaban pendientes 380 kWh:

| MES                   | LECTURA    | LEÍDA EL   | OBSERVACIÓN    | KWH FACTURADOS |
|-----------------------|------------|------------|----------------|----------------|
| SEP-24                | 6084       | 23/09/2024 |                | 0              |
| AGO-24                |            | 26/08/2024 | PREDIO CERRADO | 0              |
| JUL-24                | 5704       | 21/07/2024 |                |                |
| <b>TOTALES</b>        | <b>380</b> |            |                | <b>0</b>       |
| <b>KWH PENDIENTES</b> |            |            |                | <b>380</b>     |

Para **octubre y noviembre**, no tuvimos acceso a la lectura de tu medidor por la novedad de “Predio Cerrado” y por esto **facturamos el consumo con promedio propio de 161 y 231 kilovatios (kWh)** (Art. 146 Ley 142 de 1994)<sup>1</sup>. Sin embargo, verificamos que, el 23/09/2024 tu medidor registro lectura de 6084

<sup>1</sup> **Artículo 146 Ley 142 de 1994:** “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

**Radicado No. 20370763**

kWh y posteriormente el 23/11/2024 registro lectura de 6608 kWh. Esto significa que, desde el 23/09/2024 hasta el 23/11/2024, consumiste un total de 524 kWh; de los cuales solo facturamos 392 kWh entre octubre y noviembre. Por lo tanto, estaban pendientes 132 kWh.

| MES                   | LECTURA    | LEÍDA EL   | OBSERVACIÓN    | KWH FACTURADOS |
|-----------------------|------------|------------|----------------|----------------|
| NOV-24                | 6608       | 23/11/2024 |                | 231            |
| OCT-24                |            | 22/10/2024 | PREDIO CERRADO | 161            |
| SEP-24                | 6084       | 23/09/2024 |                |                |
| <b>TOTALES</b>        | <b>524</b> |            |                | <b>392</b>     |
| <b>KWH PENDIENTES</b> |            |            |                | <b>132</b>     |

De acuerdo con lo anterior en la factura de noviembre del 2024, realizamos la recuperación de **511 kWh** de los **512 kWh** pendientes de los meses de **agosto, septiembre y octubre de 2024**. (Art. 150 Ley 142 de 1994<sup>2</sup>).

$$(380 \text{ kWh} + 132 \text{ kWh}) = 512 \text{ kWh}$$

La propiedad privada tiene protección constitucional, lo que significa que nadie puede entrar a un domicilio sin autorización judicial, salvo en casos excepcionales. Si un predio está cercado, con candado o bajo llave, es una señal clara de que el dueño no permite el ingreso de terceros. En estos casos, solo podemos ingresar con una autorización expresa del propietario. El contrato de condiciones uniformes (Cláusula 18<sup>3</sup> y 41<sup>4</sup>) establece que, los medidores deben estar en un lugar de fácil acceso para revisión,

---

*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 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.*

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 150. De los cobros inoportunos.** Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

<sup>3</sup> **Cláusula 18. Contrato de condiciones Uniformes:**

**"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.

**27.** Acatar las recomendaciones que realice CEO, en aplicación del Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas [CREG] y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas [RETI], con las demás normas técnicas que expida CEO y disposiciones técnicas nacionales e internacionales."

<sup>4</sup> **Cláusula 41. Contrato de condiciones Uniformes:** "Los equipos de medida deberán ser localizados en zonas de fácil acceso para su revisión, mantenimiento y lectura, de conformidad con las normas técnicas establecidas por CEO o en su defecto por la norma técnica colombiana (ICONTEC) aplicable, en caso de no existir norma técnica colombiana se emplearán normas de reconocido prestigio internacional aceptadas por el Ministerio de Minas y Energía.

Cuando la localización del equipo de medida del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ocasione el impedimento en la revisión, mantenimiento y lectura, CEO exigirá el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso al exterior. El cambio de localización podrá ser realizado por CEO, en cuyo caso, los valores correspondientes serán facturados en las tarifas vigentes; el impedimento en la reubicación del equipo de medida será causal de suspensión del servicio y se exigirá como condición para su reconexión el cambio de localización del equipo de medida a un lugar de fácil acceso.

Es responsabilidad del suscriptor o usuario velar por que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezca con posibilidad de iluminación, libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por CEO, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad exigidas por CEO."

**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.ceoesp.com.co



**Radicado No. 20370763**

mantenimiento y lectura. Si el equipo está en un sitio que impide estas actividades, será necesario reubicarlo a una zona más accesible. Así mismo el lugar donde estén los medidores deben ser iluminados, libre de escombros, basura o materiales que dificulten el acceso a la lectura y que existan condiciones adecuadas de higiene y seguridad. Para evitar los cobros por promedio, te sugerimos programar una visita técnica a través de la línea de atención gratuita 01 8000 51 1234. No olvides dejar un número de contacto de la persona mayor de edad que estará presente en la visita.

Además, te contamos que la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, es la entidad gubernamental que define los criterios y la metodología para determinar los precios del servicio de energía eléctrica, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas prestadoras del servicio. Es así como la CREG 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 la empresa. 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, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y está publicado en la página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) (Res.CREG 191 de 2014).

Tu contrato No. **1509685** por pertenecer al estrato 1, le aplicamos el subsidio según lo establecido por la Resolución 0355 - 8-VII-2004 – UPME.<sup>5</sup>

| CONCEPTO       | MONTO         | UNIDADES | SIGNO DEL CARGO | MES         |
|----------------|---------------|----------|-----------------|-------------|
| CONSUMO ACTIVA | \$ 268,427.09 | 260      | DÉBITO          | 2024 AGOSTO |
| SUBSIDIO       | \$ 78,464.83  | 130      | CRÉDITO         | 2024 AGOSTO |

| CONCEPTO       | MONTO         | UNIDADES | SIGNO DEL CARGO | MES             |
|----------------|---------------|----------|-----------------|-----------------|
| CONSUMO ACTIVA | \$ 211,353.19 | 202      | DÉBITO          | 2024 SEPTIEMBRE |
| SUBSIDIO       | \$ 80,157.90  | 130      | CRÉDITO         | 2024 SEPTIEMBRE |

| CONCEPTO       | MONTO         | UNIDADES | SIGNO DEL CARGO | MES          |
|----------------|---------------|----------|-----------------|--------------|
| CONSUMO ACTIVA | \$ 160,378.64 | 161      | DÉBITO          | 2024 OCTUBRE |
| SUBSIDIO       | \$ 73,636.80  | 130      | CRÉDITO         | 2024 OCTUBRE |

| CONCEPTO       | MONTO         | UNIDADES | SIGNO DEL CARGO | MES            |
|----------------|---------------|----------|-----------------|----------------|
| CONSUMO ACTIVA | \$ 227,206.56 | 231      | DÉBITO          | 2024 NOVIEMBRE |
| SUBSIDIO       | \$ 71,867.60  | 130      | CRÉDITO         | 2024 NOVIEMBRE |

En conclusión, te informamos que, no es procedente realizar reliquidaciones frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada.

<sup>5</sup> **Artículo 1° Resolución 355 de 2004:** “Se define como consumo de subsistencia, la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Se establece el Consumo de Subsistencia en 173 kWh-mes para alturas inferior es a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en **130 kWh-mes**.”

**Radicado No. 20370763**

El contrato No. **1509685** actualmente tiene un saldo pendiente de cancelar por el valor de **\$583,668,86**. Con el fin de evitar suspensiones e incremento de la deuda te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia.

Queremos informarte que, después de revisar tu caso y de acuerdo con el análisis realizado, hemos decidido mantener la decisión No. **18661173 del 13 de febrero de 2025**.

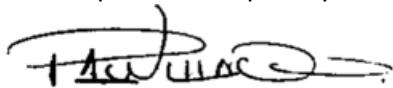
Por último, te informamos que, realizaremos el procedimiento establecido para la notificación del acto administrativo (Art. 68 y 69 Ley 1437 de 2011)<sup>6</sup>.

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,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: (VZD)

Solicitud: **20370763** (20585931)

<sup>6</sup> **ARTÍCULO 68. Citaciones para notificación personal.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

**ARTÍCULO 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**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.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)

