

Radicado No. 19935273

Popayán, 22-04-2025

ZULEIMA MINA

Dirección: Calle 14 # 27- 66 barrio santa elena
Celular: 3166320949 - 3164054273
Cédula: 52123776
Contrato: 1500852
Producto: 898455532
Titular: **SULEIMA MINA**
Puerto Tejada - Cauca

Asunto: Radicado 19935273. Notificación por aviso a tu solicitud del día 12 de febrero 2025.

Estimado señor/a Zuleima:

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 19935273 expedido el día 09 de abril de 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 19935273 del 09 de abril de 2025 en cuatro (04) folios.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

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

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

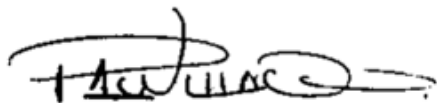
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co





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

Proyectó: YMCC
Solicitud: 19935273

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.ceosp.com.co



Radicado No. 19935273

Popayán, **09 de abril de 2025**

ZULEIMA MINA

E-mail: N/A

Dirección: Calle 14 # 27- 66 barrio santa elena

Celular: 3166320949 - 3164054273

Cedula: 52123776

Contrato: 1500852

Producto: 898455532

Titular: **SULEIMA MINA,**

Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Radicado **19935273**. Respuesta a tu solicitud del 12 de febrero de 2025. Con ampliación de términos.

Hola Zuleima,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

atención a tu solicitud radicada por escrito el 12 de febrero de 2025, donde nos manifestaste tus dudas con respecto al valor liquidado en la factura del servicio; de manera atenta, te informamos que de acuerdo con el artículo 154 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”, por lo anterior, procedemos a analizar las facturas desde el periodo de noviembre y diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025, te presentamos la información de tus consumos:

En el periodo de noviembre de 2024, se cobraron inicialmente 95 kWh, en el mes de diciembre de 2024 se ajustó 30 kWh del mes de noviembre quedando con 65 kWh para dicho mes, sin tener en cuenta que de acuerdo con la diferencia de lecturas el consumo real corresponde a 160 kWh, es decir, se tiene un consumo de 95 kWh pendiente por cobrar.

Queremos comunicarte que, hemos identificado que el cobro que realizamos durante los meses de octubre, noviembre de 2024, ha sido menor que el de tu consumo real, dejando 190 kWh, pendientes por facturar. Por esta razón, en esta factura verás reflejado el cobro de dichos kilovatios.

Te ofrecemos excusas por los inconvenientes que esto pueda ocasionarte y te garantizamos que los cobros de estos meses ya quedan solucionados en esta factura.

En el periodo de diciembre de 2024, se cobraron inicialmente 59 kWh tomado de la diferencia de lectura.

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4º 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



Radicado No. 19935273

En el periodo de enero de 2025, se cobraron inicialmente 0 kWh sin tener en cuenta que de acuerdo con la diferencia de lecturas el consumo real corresponde a 125 kWh, es decir, se tiene un consumo de 125 kWh pendiente por cobrar.

En el periodo de febrero de 2025, se cobraron inicialmente 0 kWh sin tener en cuenta que de acuerdo con la diferencia de lecturas el consumo real corresponde a 107 kWh, es decir, se tiene un consumo de 107 kWh pendiente por cobrar.

En el periodo de marzo de 2025, se cobraron inicialmente 129 kWh, tomado de la diferencia de lectura, en dicho mes se realizó se realizó recuperado de los meses de enero y febrero 2025

Para el periodo de enero de 2025 y febrero de 2025 se presentó inconsistencia en el sistema comercial y se facturó 0 kWh en enero y 0 kWh de febrero de 2025.

Te aclaramos que, de conformidad a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994; CEO podrá cobrar estos kW/h dejados de facturar con base en lo estipulado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994 “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”.

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.

De acuerdo con lo anterior, te informamos que se realizará la visita al predio se genera la orden de trabajo número 21207530, mediante la cual se ejecutará lo requerido.

En caso de que el personal operativo de la Compañía requiera llamarlo, se contactará con usted al número telefónico aportado.

Para el contrato No. **568788**, identificamos que ya se procedió a validar los consumo por la cual te encuentras inconformes se te brindo respuesta el 07-04-2025 con radicado No. 20531101. De acuerdo con lo anterior, para CEO no es posible volver a pronunciarse sobre hechos que ya fueron debatidos y analizados.

Con lo anterior, te informamos que se realizará la visita al predio se genera la orden de trabajo número 21207539, mediante la cual se ejecutará lo requerido.

De acuerdo con esta información, confirmamos que el valor facturado es correcto ya que fue establecido a través de las lecturas tomadas de tu equipo de medida, por lo tanto, es importante que realices el pago correspondiente. (Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997).

En caso de que quieras solicitar una revisión técnica, debes tener en cuenta que este servicio tiene un costo que podría ser financiado en tu próxima factura. Para solicitarla, puedes comunicarte con

Radicado No. 19935273

nosotros a través de nuestros canales de atención, indicando tu número de contrato, número de celular y garantizando que un responsable mayor de edad esté presente durante la visita.

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 no realizamos ningún cambio o ajuste en la cantidad de energía facturada y cobrada para el contrato No. **1500852** en los **meses de noviembre a marzo del 2025**.


Recursos. 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 cuales deben interponerse en un mismo escrito y radicarse ante la empresa dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, de la presente decisión.

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
- 🌐 <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: MRC
Solicitud: 19935273 (20825343)

Radicado No. PA122024_898455532

Popayán, 05/01/2025

SULEIMA MINA

Dirección: CL 14 CR 27 - 66 PISO 2

Celular: 3166320949

Contrato: 1500852

Producto: 898455532 - Ruta: 19058606020 - Ciclo: 58

Medidor: 10069546

Itinerario: 19058606020 - 6060200485

Municipio: PUERTO TEJADA

Recibe un cordial saludo:

Queremos comunicarte que, hemos identificado que el cobro que realizamos durante los meses de **octubre, noviembre de 2024**, ha sido menor que el de tu consumo real, dejando **190 kWh**, pendientes por facturar. Por esta razón, en esta factura verás reflejado el cobro de dichos kilovatios.

Te ofrecemos excusas por los inconvenientes que esto pueda ocasionarte y te garantizamos que los cobros de estos meses ya quedan solucionados en esta factura.

En caso de que lo necesites, te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia.

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.

Cordialmente,

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

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co

