

Radicado No. 20455385

Popayán, 22-04-2025

SOFONIAS ZUÑIGA LOPEZ

Dirección: Vereda el arenal
Celular: 3206723879 - 3114254359
Cédula: 76216604
Contrato: 887361
Producto: 887361453
Titular: SOFONIAS ZUÑIGA LOPEZ
Suárez - Cauca

Asunto: Radicado 20455385. Notificación por aviso a tu solicitud del día 13 de marzo 2025.

Estimado señor/a Sofonias:

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 20455385 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 20455385 del 09 de abril de 2025 en seis (06) 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: 20455385

Radicado No. 20455385

Popayán, **09 de abril de 2025**

SOFONIAS ZUÑIGA LOPEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Vereda el arenal

Celular: 3206723879 - 3114254359

Cedula: 76216604

Contrato: 887361

Producto: 887361453 – Ruta: N/A

Titular: **SOFONIAS ZUÑIGA LOPEZ**

Suárez – Cauca

Asunto: Radicado No. **20455385** del 13 de marzo de 2025. Con ampliación de términos.

Hola Sofonías,

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

En atención a tu solicitud radicada por medio presencial el 13 de marzo de 2025, en la cual nos solicitas se valide el valor cobrado por \$2,109,769.24 del mes de enero del 2025, indica que el predio se derrumbó hace 7 años aproximadamente, de la manera más cordial, te informamos que:

Inicialmente, te recomendamos realizar la suspensión definitiva del servicio para ello el suscriptor y/o usuario debe de encontrarse a paz y salvo por todo concepto y no debe de perjudicar a terceros, como se menciona en la **“CLAUSULA 84. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Podrá darse por terminado el Contrato, previo al pago de todas las obligaciones causadas a favor de CEO por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en los siguientes eventos:

- 1) Por mutuo acuerdo entre las partes, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto, si convienen en ello CEO y los terceros que puedan resultar afectados.”

La solicitud, debe ser presentada por el propietario del inmueble y/o presentar autorización e indicar en calidad de que actúa, diligenciar el formato el formato FR.287, el cual se anexa a continuación

Una vez dicho esto, realizamos las validaciones en nuestro sistema de información comercial donde se observa facturas pendientes desde el año 2020 hasta el actual mes de febrero del 2025, por lo cual se concluye que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco

Radicado No. 20455385

meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

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”.

En desarrollo de la norma anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró diversos aspectos relacionados con la caducidad de las facturas: “... el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos”. Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado”.

Por lo tanto, se realiza el análisis en base a los últimos cinco (5) meses (octubre 2024 – febrero 2025), facturados, en los cuales en base a la novedad de lectura Conectado Directo Sin Medidor, se efectúan cobros por promedio de 96 kWh en los periodos de septiembre 2024 a febrero 2025.

Lo antes mencionado según lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 de la medición del consumo y el precio en el contrato 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.

En base a esto se ejecuta solicitud de revisión bajo orden de trabajo N° 22334766, efectuada el 04/04/2025, donde equipo técnico informa:

En visita técnica efectuada se encontró predio demolido sin acometida y sin medidor ya que el usuario nos manifiesta que hace 7 años que se derrumbó el predio. el manifiesta que va a solicitar la terminación del contrato ya que no está haciendo uso del servicio y va a vender el terreno y le piden que el terreno esté libre de deudas se toma registro fotográfico usuario firma conforme.

De acuerdo con los hechos anteriores se establece que no se ha presentado consumo por lo cual realizamos el ajuste en el valor facturado en los los últimos cinco (5) meses cobrados por promedio mediante el artículo 146 de la ley 142 de 1994 (octubre 2024 – febrero 2025) y hemos retirado el cobro de 480 kWh sobre tu contrato No. 887361.

Una vez realizados los ajustes, tu contrato No. 887361, quedo con un valor a pagar de \$2.045.531,84, se anexa estado de cuenta.

Radicado No. 20455385

Sin embargo, cabe resaltar que, en caso de no tener los recursos para efectuar el cobro de las obligaciones, la compañía cuenta con el área de financiaciones, en la cual puedes aplicar a los diversos planes creados para tu comodidad, en caso de iniciar con el proceso de negociación te informamos que debes acercarte a la oficina mas cerca o mediante nuestra línea de atención 018000511234 está disponible de lunes a domingo, 24 horas. No obstante; en ocasiones las líneas se encuentran saturadas por las llamadas, razón por la cual sugerimos respetuosamente insistir en su marcación.

Finalmente se indica que, son procedentes los recursos de Ley respecto al cobro de consumo en **los meses de octubre del 2024 hasta febrero 2025 en el contrato 887361 producto No. 887361453 registrado a nombre de SOFONIAS ZUÑIGA LOPEZ.**

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.

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,

Radicado No. 20455385



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

Proyecto: GTHC
Solicitud: 20455385 (20538742 - 20538709)



SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

CODIGO: FR.287

VERSIÓN: 06

VIGENCIA: 14/07/2023

Página 1 de 1

Fecha _____

Señores

CEO - COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P

Yo, _____ actuando en calidad de _____, solicito se ordene efectuar el trámite para la suspensión temporal o Definitiva del servicio asociado al Producto _____, con lo cual, haciendo uso del principio de la buena fe, manifiesto bajo la gravedad de juramento que no existen terceros perjudicados con la medida , o en su defecto adjunto la autorización otorgada expresamente por los terceros para que se suspenda el servicio .

| | |
|-----------------------------------------------------------------|--|
| PRODUCTO No. | |
| DIRECCIÓN | |
| FECHA INICIO SUSPENSION | |
| FECHA FIN SUSPENSION (Aplica solo para suspensión Temporal)* | |

*Los servicios pueden suspenderse en forma temporal por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el Suscriptor y/o Usuario vinculado al contrato.

| DESCRIPCIÓN DEL MOTIVO DE LA SUSPENSIÓN |
|-----------------------------------------|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

ANEXOS (Marque con una X los que aplique):

Carta de Autorización expresa de Terceros (Si aplica) _____ Fotocopia de Cedula _____

Nombre: _____ Firma: _____

No Cédula: _____ Expedida en: _____

Dirección: _____

No Teléfono: _____ Correo Electrónico _____

AUTORIZACIÓN USO DATOS PERSONALES

La Compañía en calidad de Responsable y Encargado del Tratamiento de los datos personales que ha suministrado, solicita autorización para i) la prestación del servicio público de energía eléctrica o servicios de valor agregado brindados a través de multiservicios (venta de servicios complementarios referidos a diseño, construcción y energización de obras eléctricas), ii) Financiación no bancaria, iii) Informar sobre nuevos servicios que estén relacionados con los ofrecidos o que tenga LA COMPAÑÍA, iv) Envío de comunicaciones comerciales y publicitarias por cualquier medio físico o electrónico (correo, mensajes de texto, llamadas telefónicas, redes sociales, etc.) sobre productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA o sus aliados comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo comercial. v) Elaborar encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión, vi) Gestionar procesos de pagos y cobranzas, vii) Para los registros contables que sean requeridos, para reportes a autoridades de control y vigilancia. El tratamiento implica la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los datos personales. Los derechos que le asisten en calidad de Titular están consagrados en la Ley 1581 de 2012 y el Manual para protección de datos personales publicado en la página web: www.energeticadeoccidente.com



Una empresa PROMIGAS

Nit: 900 366 010-1

Grandes contribuyentes. Agentes retención de IVA. Autorrenedor renta Res.5001 08/07/2021



Estado de cuenta

Nombre del titular: SOFONIAS ZUÑIGA LOPEZ
Dirección: VDA EL ARENAL -887361453
Cedula: 76216604
Ruta Reparto: 19081610020-6100683358-0
Municipio: SUÁREZ

Fecha de expedición: 22/03/2025
Periodo facturado: 02/02/2025 - 01/03/2025

Monto de reconexión: Estrato ESTRATO 1

Categoría: RESIDENCIAL

CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: .4 Ciclo: 81
Nivel Tensión: N1 Alimentador: 24102
Transformador: T40198 Grupo: 32

CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Table with 4 columns: Cargos, Cantidad, Valor unit., Subtotal. Includes items like Consumo Energía (Kwh), Subsidio (57%), Consumo Comunitario, etc.

*Tasa de Interés mora 1.92%
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): 68,200
Total (\$): 2,045,491

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones

Summary of services and total amount: Energía \$2,045,491, Financiaciones, Alumbrado Público, Aseo \$0, Brilla y seguros \$0, Total \$2,045,500

CERTIFICADOS EN CALIDAD



Compañía Energética de Occidente SAS ESP. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica. Cra. 7 No. 1N-28, edificio Edgar Negret, pisos 3 y 4. Popayán - Cauca

INFORMACIÓN DE CONSUMO

Indicadores de calidad (HC, VC, CEC, DIU, DIUG) and Últimos 6 consumos bar chart showing Actual vs Promedio usage.

COMPONENTES COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CUV = Gm + Tm + Dn + Cv + PR + Rm CUF=0

Generación (Gm): 411,0125 \$/kWh
Transmisión (Tm): 56,0327 \$/kWh
Distribución (Dn): 257,7423 \$/kWh
Restricciones (Rm): 9,3438 \$/kWh
Pérdidas (PR): 90,8443 \$/kWh
Comercialización (Cv): 186,7247
Costo unitario: 1,011,7
Tarifa aplicada: 1,011,7
OCR:

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Table with 4 columns: Plan de financiación, Cuotas pendientes/cuotas pactadas, Saldo pendiente, Valor cuota actual. Total (\$):

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

Total (\$):

CONCEPTOS SERVICIO ASEO

Total mes (\$):
Total (\$): 0

DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

Table with columns: PERIODO, Fecha inicial, Fecha final, Tipo de Productor, %Subsid, Frecuencia Barrido, Frecuencia Poda arboles, Frecuencia Corte cesped, Frecuencia Recolección, %Aporte, Unidades Ocupadas, Desocupadas, Volumen, Estrato, Residenciales, Densidad, Meses Deuda, Días Fact, No. Residenciales, %Participac., Histórico por facturación, Toneladas por suscriptor (TRLB, TRLU, TRRA, TRA, TRNA, TAFNA), Período actual, VBA, CVNA, CFT.

Brilla Cupo aprobado \$0 Tasa de interés: 1.9%
Cupo disponible: \$0 Cupo utilizado: \$0

Table with 7 columns: Producto, Valor financiado, Cuotas facturadas/Cuotas totales, Interés de financiación, Capital, Total cuota, Saldo pendiente. Interes por mora %

Total a pagar: 0

Table with 4 columns: Producto, Cuotas facturadas/Cuotas totales, Total cuota, Saldo pendiente. Total seguros: \$0

Total a pagar Brilla y seguros \$0



(415)7709998021396(8020)0910147027(3900)0002045500(96)20250421

No doblar, sellar o escribir sobre el código de barras. Revise que el valor pagado equivalga al valor del timbre del cajero recaudador. Desprendible de pago entidad recaudadora. Conserve esta parte en la factura

No. de contrato 887361

Total a pagar \$2,045,500

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIÓNES.

01 8000 51 1234
www.ceosp.com.co
App "CEO en tus manos"