

Radicado No. 18637999

Popayán, 24-02-2025

EIVAR GALINDEZ

Cargo: N/A
E-mail: N/A
Dirección: vereda El Agrado
Celular: 3113160810
Cédula: 4668411
Contrato: 1027529
Producto: **898153238** - Ruta: N/A
Titular: CASETA COMUNAL EL AGRADO
El Tambo - Cauca

Asunto: Radicado 18637999. Notificación por aviso a tu solicitud del día 11 de diciembre de 2024.

Estimado señor/a Eivar:

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 18637999 expedido el día 13 de febrero 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 18637999 del 13 de febrero de 2025 en cinco (05) folios.

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

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

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



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: YMCC
Solicitud: 18637999

Popayán, 13 de febrero de 2025

EIVAR GALINDEZ

Dirección: vereda El Agrado
Celular: 3113160810
Cédula: 4668411
Contrato: 1027529
Producto: 898153238
Titular: CASETA COMUNAL EL AGRADO
El Tambo – Cauca

Asunto: Radicado 18637999. Solicitud del 11 de diciembre del 2024. Con auto de ampliación.

Hola, Eivar

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

En atención a tu escrito presentado el 11 de diciembre de 2025, donde nos manifestaste tus dudas con respecto al valor liquidado en las facturas, en relación con la facturación el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994, establece: **“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 procede a analizar las facturas de agosto de 2024 a diciembre de 2024, se reportó novedad de lectura **“Predio Desocupado / Abandonado”** y **“Conectado Directo Sin Medidor”**, para los meses de noviembre, diciembre 2024, se facturó el consumo de acuerdo con promedio propio 360 kWh, según artículo 146 de Ley 142 de 1994, para los meses de agosto, septiembre y octubre 2024 se factura concepto de interés por mora, se programó la siguiente visita técnica:

- Orden N. **19587147** del 04/02/2025, predio en construcción en el lugar donde fue instalado anteriormente el servicio, usuario informa la caseta anterior se cayó, él guardó el medidor y lo presenta, no autoriza instalación de medidor, se adjunta acta.

De acuerdo con lo anterior el predio está en construcción, para verificar el uso exacto del servicio, se requiere instalar medidor, además, no es factible establecer la fecha en la cual se hubiese dejado de consumir energía, se adjunta estado de cuenta de cuenta el cual refleja la deuda total o valor a cancelar a la fecha, que corresponde a \$ 2,889,954.65, es importante aclarar que no reporta en nuestro sistema comercial solicitud de terminación de contrato, ya que el cliente está en el obligación de informar a CEO del no uso del servicio, al respecto la cláusula 84 del Contrato de Condiciones Uniformes.

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



En consecuencia, en nuestro sistema de información comercial el producto No. 898153238 se encuentra registrado; por lo tanto existe contrato de servicios públicos desde que la misma define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, aclarando que el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Lo anterior de acuerdo con lo establecido por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la deuda del servicio, se sugiere de manera respetuosa acercarse a la oficina de Servicio al Cliente de su municipio con su documento de identidad, para realizar un acuerdo de pago y construir un plan ajustado a sus posibilidades económicas; es pertinente indicar que, al momento de realizar la financiación, el (la) funcionario (a) le informará las políticas vigentes de financiación que aplican al predio.

Es importante aclarar, que, al momento de no requerir el servicio, el cliente debió informar a CEO y cumplir con las condiciones establecidas, el Contrato de Condiciones Uniformes en su cláusula 18 consagra el deber de:

“11. Informar de inmediato a CEO sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. (...)”

En relación el no uso del servicio, la suspensión de este se realiza de dos maneras:

- Suspensión temporal: **CLAUSULA 69. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

“1. Suspensión de mutuo acuerdo: El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de seis (6) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO vinculado al contrato, siempre que convengan en ello CEO y los terceros que pueden resultar afectados. (...)”

“CLAUSULA 84. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Podrá darse por resuelto el contrato, previo al pago de todas las obligaciones causadas a favor de CEO por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

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”.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que de acuerdo con las normas legales vigentes el suministro de servicio de energía se entiende prestado al inmueble respectivo; y por ello el cliente es solidariamente responsable ante CEO de todas las obligaciones y demás cargos generados por la prestación del servicio, al encontrarse a paz y salvo, la solicitud de terminación de contrato se realiza a través de nuestros canales de atención.

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. **1027529**, “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”.

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.

Proyector: NJBL

Solicitud: 18637999 (18750797)

ACTA DE REVISIÓN E INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Acción Ejecutada 01

FECHA DE REVISIÓN 04/02/2025 No. CUENTA 898153738 No. ORDEN TRABAJO 19587147 TIPO OT 40113

DATOS GENERALES SUSCRIPCIÓN O USUARIO

INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE CAJETA COMUNAL CATEGORÍA: Urbana () Rural ()
 TIPO DE ACTIVIDAD: Comercio
 HORA INICIO: 2:55 NO. DE FOLIOS: 3120
 MUNICIPIO: TAMBO-BARRIO O VEREDA: EL AGRADO
 DIRECCIÓN DEL PREDIO: V EL AGRADO
 NÚMERO DE APOYO: S/N. DISTANCIA AL APOYO: 30/M.
 ACTIVIDAD ECONÓMICA: CAJETA COMUNAL. TELÉFONO: 3113160810

NOTA: Se le informa al suscriptor y/o usuario que de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes cuenta con el Derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular que lo acompañe en la presente verificación, para ello contará con un término de 15 minutos. Una vez cumplidos se iniciará con la revisión técnica programada. El Suscriptor y/o Usuario solicita la asesoría y/o participación de un técnico particular? Si () No (x); se procede a hacer la verificación con los siguientes resultados;

DATOS MEDIDOR ENCONTRADO

DATOS MEDIDOR INSTALADO

NÚMERO DE SERIE:	MARCA:	NÚMERO DE SERIE:	MARCA:
TIPO:	TENSIÓN:	TIPO:	TENSIÓN:
LECTURA:	DÍGITOS E/D:	LECTURA:	DÍGITOS E/D:
CLASE:	AÑO DE FABRICACIÓN:	CLASE:	AÑO DE FABRICACIÓN:
TIPO DE MEDIDOR:	ELECTRÓNICO: <input type="radio"/> ELECTROMEQUÍMICO: <input type="radio"/>	TIPO DE MEDIDOR:	ELECTRÓNICO: <input type="radio"/> ELECTROMEQUÍMICO: <input type="radio"/>

SELLOS ENCONTRADOS

SELLOS INSTALADOS

TAPA PRINCIPAL				TAPA BORNERA				TAPA PRINCIPAL				TAPA PRINCIPAL			
NÚMERO	Tipo	Color	ESTADO	NÚMERO	Tipo	Color	ESTADO	NÚMERO	Tipo	Color	ESTADO	NÚMERO	Tipo	Color	ESTADO

PRUEBAS REALIZADAS AL MEDIDOR ENCONTRADO

DIAGRAMA ESTADO DE ACOMETIDA ELÉCTRICA Y/O CONEXIONES DEL MEDIDOR

CUADRO DE CÁLCULO DEL FACTOR DE PRUEBA POR BAJA

FASE	VOLTAJE (V)	CORRIENTE (A)	TIEMPO > (20s)	VUELTAS	% ERROR	RESULTADO DE PRUEBA
R						
S						
T						

RESULTADO FINAL PRUEBA POR BAJA: CONFORME: NO CONFORME:

CUADRO DE CÁLCULO DEL FACTOR DE PRUEBA POR ALTA

FASE	VOLTAJE (V)	CORRIENTE (A)	TIEMPO > (20s)	VUELTAS < 4	% ERROR	RESULTADO DE PRUEBA
R						
S						
T						

RESULTADO FINAL PRUEBA POR ALTA: CONFORME: NO CONFORME:

PRUEBA DE REGISTRO

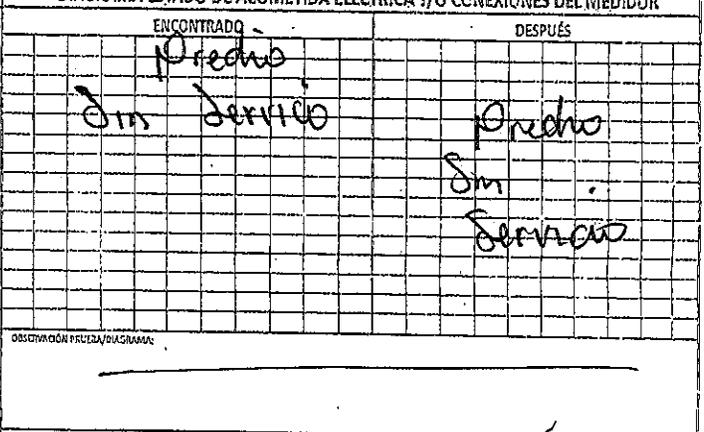
LECTURA INICIAL:	LECTURA FINAL:	CSMO 1 (kwh/mes)
VOLTAJE (V)	CORRIENTE (A)	TIEMPO (S)
CSMO 2 (kwh/mes)	CSMO 3 (kwh/mes)	CSMO 4 (kwh/mes)

PRUEBA DE FUNCIONAMIENTO

Oper Normal?	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	resultado / prueba	VACIO	CORREXION	CONTINUIDAD
Hay fluctuaciones?	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	CONFORME			
Interrumpir se frena?	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	NO CONFORME			

RESULTADO TOTAL PRUEBAS: MEDIDOR CONFORME: MEDIDOR NO CONFORME:

SE ENVIA MEDIDOR AL LABORATORIO: SI NO No. SELLO DE CUSTODIA MEDIDOR RETIRADO



IRREGULARIDADES DETECTADAS POR LA EMPRESA DURANTE LA REVISIÓN

Se encontró irregularidad de extrema? NO SI Cuál: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

NOTA: En caso de encontrar una(s) irregularidad(es) en terreno y/o en laboratorio, esta acta se constituye en una prueba documental de lo encontrado en el inmueble identificado en este formato. En caso de que la Compañía requiera retirar temporalmente el equipo de medida para que este sea revisado por un laboratorio debidamente acreditado por organismo competente; se procederá con la instalación de un equipo de medida provisional de propiedad de la compañía con el fin de garantizar la medición de los consumos. Una vez el laboratorio realice la revisión y emita un informe de calibración el mismo será comunicado al SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO. Si el resultado de la revisión arroja que el estado del medidor es NO CONFORME para la conexión y/o el registro de la energía consumida, una vez comunicado dicho resultado el SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO contará con un periodo de facturación para adquirir con el proveedor que elija el equipo de medida, para lo cual deberá cumplir con las NORMAS TÉCNICAS exigidas por la Compañía Energética de Occidente en el contrato de condiciones uniformes; pasado este periodo sin que el SUSCRIPCIÓN Y/O USUARIO haya tomado los correctivos necesarios, la Compañía podrá hacerlo de conformidad con la cláusula 43 del Contrato de Condiciones Uniformes. (Ver Art. 144 de la Ley 142 de 1994).

NORMALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS

ADecuACIONES QUE REQUIERE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA PARA CUMPLIR CON EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

- Instalación o cambio de Acometida
- Instalación o cambio de Medidor
- Instalación o cambio de Caja
- Revisión del Medidor en laboratorio Acreditado
- Instalación/Adecuación de Tablero de medidores
- Suspensión (Cliente No Permite Rev/Normalización)
- Cambiar o Instalar Puesta a Tierra
- Adecuación de Carga Subterránea
- Instalaciones Infirmas No Cumplen Rete

OBSERVACIONES: En visita técnica efectuada se encuentra predcho en construcción en el lugar donde fue instalado anteriormente el servicio Usuario informa que la Cajeta anterior se cayó y desde aquel momento el boardo el medidor +propina durante 1 año y medio. en el momento de la visita el usuario no autoriza la instalación del medidor. En constancia de aprobación de la Revisión se firma lo presente Acto hasta obtener una Respuesta

FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: Giovanni Ruiz

SUSCRIPCIÓN O USUARIO: SILVIA Edinela

ELECTRICISTA PARTICULAR Y/O TECNICO: [Blank]

FR-043 - V02 21/02/2013 ORIGINAL: COMPAÑIA COPIA VERDE: USUARIO COPIA ROSADA: CONTRATISTA

de como se le va a dar manejo a la Cuenta del consumo facturado por promedio cuando no se cobra haciendo uso del servicio.

Medidor encontrado en menos del variario metros serie 1063701 Lectura 1165 Kwh. Modelo D05 881 A70 2013. Se dejó el servicio tal y como se encuentra. Aparte se pide evidenciar que las factoras estan sin lecturas



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: CASETA COMUNAL EL VE EL AGRADO - 535281
Dirección: 535281
Cedula: 19103511040-5511909111-0
Ruta Reparto: EL TAMBO
Municipio:

Fecha de expedición: 22/01/2025
Monto de reconexión: Estrato COMERCIAL

Periodo facturado: 02/12/2024 - 02/01/2025
Estrato: COMERCIAL

Categoría: COMERCIAL

CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: 1 Ciclo: 103
Nivel Tensión: N1 Alimentador: 55101
Transformador: T22176 Grupo: 32

CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Cargos	Cantidad	Valor unit.	Subtotal
21 Interés Por Mora			\$31,282.63
20 Ajuste Por Redondeo			\$17.37
Deuda (meses anteriores)			\$2,667,429
Deuda intereses capital			\$191,243

*Tasa de Interés mora 1.96%
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): 31,300
Total (\$): 2,889,972

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones



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



COMPONENTES COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CUV = Gm + Tm + Dn + Cv + PR + Rm CUF=0
 Generación (Gm): 410,1801 \$/kWh
 Distribución (Dn): 264,3215 \$/kWh
 Pérdidas (PR): 90,4411 \$/kWh
 Transmisión (Tm): 58,1922 \$/kWh
 Restricciones (Rm): 6,2197 \$/kWh
 Comercialización (Cv): 194,4829
 Costo unitario: 1.023,8
 Tarifa aplicada: 0.0000
 OCR:

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de financiación	Cuotas pendientes /cuotas pactadas	Saldo pendiente	Valor cuota actual
Total (\$):			0

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

Total (\$):	
-------------	--

CONCEPTOS SERVICIO ASEO

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

DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

PERIODO	Fecha inicial	Fecha final			
Tipo de Productor					
Frecuencia Barrido	Frecuencia Poda arboles	Frecuencia Corte cesped	Frecuencia Recolección	%Subsid	%Aporte
Unidades Residenciales	Ocupadas	Desocupadas	Volumen	Estrato	Meses Deuda
No. Residenciales			%Participac.	Días Fact	
Histórico por facturación	1	2	3	4	5
Toneladas por suscriptor	TRLB (Toneladas de barrido y limpieza)	TRLU (Toneladas de limpieza urbana)	TRRA (Toneladas de rechazo del aprovechamiento)	TRA (Toneladas Efectivamente Aprovechadas)	TRNA (Toneladas de Residuos No Aprovechados)
Periodo actual					
Histórico					
VBA (Valor base de aprovechamiento por toneladas de residuos aprovechables)	CVNA (Costo variable por toneladas de residuos no aprovechables)		CFT (Costo fijo total)		

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

Producto	Valor financiado	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Interés de financiación	Capital	Total cuota	Saldo pendiente
Interes por mora						%
Total a pagar:					0	

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total seguros:		\$0	

Total a pagar Brilla y seguros \$0



(415)7709998021396(8020)0909057434(3900)0002890000(96)20250225

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 1027529

Total a pagar \$2,890,000

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIONES.

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