

Radicado No. 19226439

Popayán, 13/02/2025

DORA LIGIA MOSQUERA HERNANDEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: CR 3 BA LA CEIBAS

Celular: 3184769626

Cédula: N/A

Producto: 898383837 – Ruta: N/A

Padilla – Cauca

Asunto: Solicitud número 19226439 del 13 de enero de 2025. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Dora:

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 19226439 expedido el 30 de enero de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **DORA LIGIA MOSQUERA HERNANDEZ** del día 13 de enero 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 19226439 del 30 de enero de 2025 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia

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

Proyectó: YMCC

Solicitud: 19226439

Popayán, 30 de enero de 2025

DORA LIGIA MOSQUERA HERNANDEZ
Dirección: CR 3 BA LA CEIBAS
Celular: 3184769626
Contrato: 1394222
Producto: 898383837
Titular: **DORA LIGIA MOSQUERA HERNANDEZ**
Padilla - Cauca

Asunto: Radicado 19226439. Respuesta a tu solicitud. Recurso de Reposición y en subsidio Apelación, contra la decisión administrativa Número 18841424 del 31/12/2024.

Hola Dora,

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

CONSIDERACIONES

A fin de resolver las inconformidades presentadas mediante este recurso, se procede a efectuar nuevamente el análisis al consumo facturado en el mes de diciembre 2024 del servicio identificado con numero de contrato 1394222 a nombre de **DORA LIGIA MOSQUERA HERNANDEZ** y te informamos lo siguiente:

Aunque para los meses de junio, julio, agosto, octubre del 2024, se realizó toma de lectura exitosa a tu medidor, el consumo fue liquidado de acuerdo con el consumo promedio del cliente, y para el mes de septiembre no se facturó ningún consumo, lo anterior, por presentar novedad de lectura *DesviaciónSignificativaOffline*.

Mes	Lectura Anterior (kWh)	Fecha Anterior	Lectura Actual (kWh)	Fecha Actual	Consumo Real (kWh)	Consumo Facturado (kWh)	Consumo Pendiente por Recuperar (kWh)
Junio	5,770	06-05-2024	6,090	12-06-2024	320	16	304
Julio	6,090	12-06-2024	6,299	03-07-2024	209	17	192
Agosto	6,299	03-07-2024	6,654	05-08-2024	355	17	338
Septiembre	6,654	05-08-2024	6,864	03-09-2024	210	0	210
Octubre	6,864	03-09-2024	7,074	02-10-2024	210	17	193

Radicado No. 19226439

Lo anterior generó un consumo de **1,237 kWh** pendiente por facturar, el cual fue cargado como consumo recuperado en la factura diciembre 2024. Esta situación ya había sido informada previamente con el radicado **PA112024_898383837** del 02 de diciembre de 2024.

Radicado No. PA112024_898383837

Popayán, 02 de diciembre de 2024

DORA LIGIA MOSQUERA
Dirección: CR 3 BA LA CEIBAS CC 25389237 _633046
Celular: 3137175566
Contrato: 1394222
Producto: 898383837 - Ruta: 19034604020 6040054207 - Ciclo: 34
Medidor: 170115074
Municipio: PADILLA

Recibe un cordial saludo:

Queremos comunicarte que, hemos identificado que el cobro que realizamos durante los meses de **junio, julio, agosto, septiembre, octubre de 2024**, ha sido menor que el de tu consumo real, dejando **1,237 kWh**, pendientes por facturar. Por esta razón, en esta factura verás reflejado el cobro de dichos kilovatios.

Luego de revisar su caso, se identificó que aún quedaban ajustes pendientes, por lo que se procedió con la corrección en la facturación, con el siguiente detalle:

Ajustes realizados en el consumo facturado

Mes	Consumo Recuperado Inicial (kWh)	Ajuste Realizado (kWh)	Consumo Final Facturado (kWh)
Junio	247.4	+56.6	304
Julio	247.4	-55.4	192
Agosto	247.4	+90.6	338
Septiembre	247.4	-37.4	210
Octubre	247.4	-54.4	193
Diciembre	17	+239	256
Total Ajustado	1,237	+239	1,476

Radicado No. 19226439

El mes de diciembre 2024 también fue liquidado con consumo promedio propio de 17 kWh, mediante reclamación inicial Radicado 18841424 del 31/12/2024 se procedió con el cargue de los kWh no facturados.

- lectura actual 7547 kWh - Lectura anterior 7291 kWh = **256 kWh**
- Consumo facturado: 17 kWh
- Consumo Recuperado: 239 kWh

Mes	Consumo Real (kWh)	Consumo Facturado (kWh)	Consumo Pendiente (kWh)	Ajuste Realizado
Junio	320	16	304	Facturado en diciembre 2024
Julio	209	17	192	Facturado en diciembre 2024
Agosto	355	17	338	Facturado en diciembre 2024
Septiembre	210	0	210	Facturado en diciembre 2024
Octubre	210	17	193	Facturado en diciembre 2024
Diciembre	256	17	239	Facturado en diciembre 2024
Total	1,676	-	1,676	1,476 kWh en diciembre

Resumen de la corrección

- En la factura de diciembre de 2024 se habían cargado **1,237 kWh** como consumo recuperado.
- Con la reclamación, se **ajustaron los valores de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre**, resultando en un consumo final facturado de **1,476 kWh en diciembre de 2024**.

Te informamos que, conforme a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, CEO tiene la facultad de recuperar los consumos no facturados de meses anteriores en los siguientes cinco meses. Por lo tanto, **el consumo recuperado está dentro del marco legal vigente**.

Radicado No. 19226439

Con base en lo anterior se confirma que para el mes de diciembre de 2024: No es procedente realizar ajustes adicionales, ya que los consumos fueron correctamente liquidados de acuerdo con las lecturas reportadas por el medidor. 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 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.

Considerando que el cliente dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

Artículo 1º: CONFIRMAR la decisión Número 18841424 del 31/12/2024 expedida por la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) 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.

Artículo 3º: Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

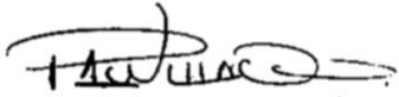
Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

✉ Correo electrónico pqrceo@ceoesp.com
💻 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>

Radicado No. 19226439

-  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: DLCZ
Solicitud: 19226439 (19798812)