

Radicado No. 19740202

Popayán, 11-04-2025

MARIA AYDEE POSCUE C.

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: vereda El Descanso

Celular: 3165690425

Cédula: 1059843647

Contrato: 1344543

Producto: 898351174

Titular: MARIA AYDEE POSCUE CHAPEÑO

Corinto - Cauca

Asunto: Radicado 19740202. Notificación por aviso a tu solicitud del 31 de enero de 2025.

Estimado señor/a Maria:

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 19740202 expedido el 02 de abril de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **MARIA AYDEE POSCUE C.** el 31 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 19740202 del 02 de abril de 2025 en tres (03) 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: 19740202

Popayán, 02 de abril de 2025

MARIA AYDEE POSCUE C.

Dirección: vereda El Descanso
Celular: 3165690425
Cédula: 1059843647
Contrato: 1344543
Producto: 898351174
Titular: MARIA AYDEE POSCUE CHAPEÑO
Corinto - Cauca

Asunto: Radicado 19740202. Respuesta a tu recurso de reposición y subsidiario de apelación del 31 de enero de 2025 en ampliación de términos interpuesto con relación a la respuesta número 19045492 del 18 de enero de 2025.

Hola Maria Aydee,

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

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso lo realizaremos frente **consumo recuperado en el mes de diciembre de 2024, para el contrato 1344543** 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 el mes de diciembre de 2024, no se liquidó consumo.

En la factura de diciembre, realizamos una recuperación de 89 kWh del mes de julio, 89 kWh de septiembre, 89 kWh de octubre y 89 kWh de noviembre de 2024; esto debido a que, en estos periodos, no facturamos consumo. Facturamos el consumo con promedio estrato uno teniendo en cuenta que presenta la novedad de lectura servicio directo. (Art. 146 Ley 142 de 1994)¹ (Cl. 63 Contrato de Condiciones Uniformes)²

¹ **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.

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.

² **Clausula 63 del Contrato de Condiciones Uniformes.** "DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS UBICADOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL. El consumo facturable para usuarios que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS del mismo estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el predio que cuenten con medida

En los meses de julio, septiembre, octubre y noviembre de 2025 no se liquidó consumo, dejando 89 kWh, pendientes por facturar en cada mes y por esta razón, en la factura de diciembre de 2024 se reflejó el cobro de 89 kilovatios de los meses mencionados. (Art. 150 Ley 142 de 1994³).

En conclusión, te informamos que, no es procedente realizar reliquidaciones frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada. Si deseas una visita técnica, esta tiene un costo que puede ser financiado en la factura de energía, por lo tanto, puedes solicitarla a través de la línea de atención gratuita 01 8000 51 1234.

Teniendo en cuenta la novedad de lectura enviamos visita técnica mediante orden de trabajo No. 21402941 la cual no fue posible realizar por orden público. Por esto te sugerimos que, una vez se normalice la situación solicites a través de nuestros canales de atención la visita técnica, ya que por hechos ajenos a nuestra voluntad no fue posible realizar la actividad.

Queremos informarte que, después de revisar tu caso y de acuerdo con el análisis realizado, hemos decidido mantener la decisión No. 19045492 del 18 de enero de 2025, concedemos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria y se enviará todo el expediente para su estudio. (Contrato de Condiciones Uniformes. Cl. 78⁴).

Por último, te informamos que, realizaremos el procedimiento establecido para la notificación del acto administrativo (Art. 68 y 69 Ley 1437 de 2011)⁵.

³ **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.

⁴ **Clausula 78. Trámite De Los Recursos.** La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene por objeto que CEO o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de CEO. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

7.) El Recurso de Apelación será subsidiario del de reposición y se interpondrán en un mismo escrito ante el Representante Legal de CEO o su delegado, Corresponde a CEO, conceder el Recurso de Apelación en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De concederse el Recurso de Apelación, CEO deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

⁵ **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.

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: MHC
Solicitud: 19740202 (20068114)