

Radicado No. 19845314

Popayán,07-03-2025

CLEMENTINA BUITRON ORDOÑEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Recuerdo Sur Barrio Madres Solteras

Celular: 3137364840

Cédula: 34495856

Contrato: 931235

Producto: 898103784 - Ruta: 191214501111-5016400030-5016404300

Titular: CLEMENTINA BUITRON ORDOÑEZ

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 19845314. Notificación por aviso a tu solicitud del 07 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Clementina:

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 19845314 expedido el 26 de febrero de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **CLEMENTINA BUITRON ORDOÑEZ** el 07 de febrero 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 19845314 del 26 de febrero 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@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,

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

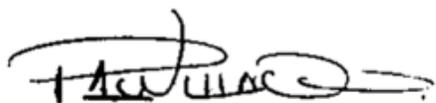
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co





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

Proyectó: YMCC
Solicitud: 19845314

Radicado No. 19845314

Popayán, **26 de febrero de 2025**

CLEMENTINA BUITRON ORDOÑEZ

Dirección: Recuerdo Sur Barrio Madres Solteras
Celular: 3137364840
Cédula: 34495856
Contrato: 931235
Producto: 898103784 - Ruta: 191214501111-5016400030-5016404300
Titular: CLEMENTINA BUITRON ORDOÑEZ
Popayán – Cauca

Asunto: Radicado **19845314**. Respuesta a tu recurso de reposición y subsidiario de apelación del 07 de febrero de 2025 interpuesto con relación a las respuestas números **19793957** y **19358894** del **04 de febrero de 2025**.

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 al consumo y valores facturados en los meses de **enero y febrero del 2024** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en las respuestas iniciales. Una vez dicho esto, procedemos a realizar el análisis y observamos que, para **enero** se presentó una novedad en la lectura y por esto facturamos el consumo con promedio propio de 64 kilovatios (kWh) (Art. 146 Ley 142 de 1994)¹.

En la factura de enero, también realizamos una recuperación de 254 kWh del mes de noviembre de 2024; esto debido a que, en este periodo, solo facturamos 58 kWh, dejando 254 kWh pendientes por facturar, de acuerdo con la diferencia de lecturas que registraste en ese tiempo:

Detalle:

Lectura realizada **30-10-2024**: **1225** kilovatios
Lectura realizada **01-10-2024**: - **913** kilovatios
Diferencia de lecturas: **312** kilovatios (consumo mes de **noviembre**)

Consumo Facturado: **58** kilovatios
Kilovatios pendientes: **254** kilovatios

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.

Radicado No. 19845314

El cobro que realizamos en **noviembre** fue menor que, el de tu consumo real, dejando 254 kWh, pendientes por facturar y por esta razón, en la factura de **enero** se reflejó el cobro de dichos kilovatios. (Art. 150 Ley 142 de 1994²).

Para **febrero**, liquidamos un consumo de **208 kWh** con base en la estricta diferencia de lecturas (Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997):

Detalle:

Lectura realizada **31-01-2025**: **1908** kilovatios

Lectura realizada **02-01-2025**: - **1700** kilovatios

Diferencia de lecturas: **208** kilovatios (consumo mes de **febrero**)

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.

Además, te contamos que la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, es la entidad gubernamental que define los criterios y la metodología para determinar los precios del servicio de energía eléctrica, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas prestadoras del servicio. Es así como la CREG ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUV de la siguiente forma: **$CUV = G + T + D + Cv + PR + R$** .

El Costo Unitario de la energía eléctrica parte exclusivamente de lo establecido por la CREG en cada una de sus resoluciones y no de la iniciativa particular de la empresa. El cálculo del CUV es de carácter público, razón por la cual es comunicado y compartido por la Compañía a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y está publicado en la página web www.ceoesp.com.co (Res.CREG 191 de 2014).

Nos permitimos indicarte que el consumo depende de la **frecuencia, tiempo y utilización** de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos utilizados en tu día a día y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, por ello te recomendamos ser eficiente con el uso de la energía.

Queremos informarte que, después de revisar tu caso y de acuerdo con el análisis realizado, hemos decidido mantener las decisiones **19793957 y 19358894 del 04 de febrero 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. 78³).

² **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.

³ **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:

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



Radicado No. 19845314

Por último, te informamos que, realizaremos el procedimiento establecido para la notificación del acto administrativo (Art. 68 y 69 Ley 1437 de 2011)⁴.

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@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,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: (VZD)
Solicitud: **19845314** (20226056)

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.

⁴ **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.