

Radicado No. 19936490

Popayán, 13-03-2025

BERTHA ANDREA PETEVI

Dirección: VE LA PALMA

Celular: 3133199687

Cédula: 1062085452

Contrato: 1718349

Producto: **898611955**

Titular: **GREGORIO PETEVI PACHONGO**

Páez - Cauca

Asunto: Radicado 19936490. Notificación por aviso a tu solicitud del día 12 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Bertha:

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 19936490 expedido el día 28 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 19936490 del 28 de febrero de 2025 en dos (02) 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: 19936490

CONSTANCIA DE SOLICITUD VERBAL
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P

No. DE SOLICITUD: 19936490
PETICIONARIO: BERTHA ANDREA PETEVI
PRODUCTO SERVICIO: 898611955
DIRECCIÓN DEL PREDIO: VE LA PALMA
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: VE LA PALMA
TELÉFONO: 1062085452
CORREO ELECTRÓNICO: NA

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 12-02-2025 08:20
CÉDULA: 1062085452
MUNICIPIO: 19517 - PAEZ

CAUSAL: _____

ANEXOS:

☒ FACTURACIÓN ☐ PRESTACIÓN ☐
☐ INSTALACIÓN ☐ SOLICITUD

☐ NO ☒ SI

DETALLE DE LO SOLICITADO: Cliente BERTHA ANDREA PETEVI CC. 1062085452 cel. 3133199687 reclama por el consumo promedio facturado en el mes de ENERO del 2025 solicita verificar el estado del medidor. Display en blanco

FECHA DE RESPUESTA: 28/02/2025

DECISIÓN: En respuesta a su solicitud por inconformidad por el consumo liquidado en la factura del mes de enero 2025, nos permitimos informar que se procedió al análisis del consumo promedio facturado y reportado en nuestro sistema de información comercial del producto de servicio, encontrando que se reportó observación de lectura "Display en blanco", por lo tanto, el consumo se facturó con promedio estimado. De acuerdo con esta norma, es claro que cuando la falta de medición durante un periodo no es atribuible ni a la empresa ni al usuario, se puede hacer uso de cualquiera de las alternativas allí propuestas, por lo tanto, al reportarse la observación de lectura la CEO aplicó el cobro con promedio estimado. Respecto a la observación de lectura, CEO realizó la planificación de la visita técnica con OT. 21248003 con el fin de verificar el estado del medidor y la conexión, sin embargo, el acceso al sector se encuentra restringido por orden público y no es posible que las brigadas del personal técnico ejecuten las visitas de campo de manera normal. Por lo tanto, se ratifica el valor de la factura reclamadas correspondiente al mes de enero del 2025 facturas liquidadas con un consumo promedio estimado. Se verifica histórico de consumos y se analiza que los 20kw/h facturados estimados corresponden a lo consumidos por el cliente, quedando en firme el cobro. Lo antes mencionado según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994: "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".

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



Se le solicita estar pendiente para la visita técnica mediante la cual se ejecutará lo requerido. En caso de que el personal operativo de la Compañía requiera llamarlo, se contactará con usted al número telefónico aportado.

Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante 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 por escrito 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.

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

Funcionario responsable:

El Notificado: _____

MARILIN SANCHEZ MAGIN
Asesor Experiencia del cliente

Cédula de ciudadanía: _____

Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceoesp.com.co para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

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

