

## Radicado No. 20202066

Popayán, 14-03-2025

### ELSY LORENA PEÑA FERNANDEZ

Dirección: CR 18 CL 68N - 61, BA-BELLO HORIZONTE

Celular: 3216432763

Cédula: 1061723651

Contrato: 1128535

Producto: 898210016

Titular: ELSY LORENA PEÑA FERNANDEZ

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20202066. Notificación por aviso a tu solicitud del día 25 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Elsy:

### 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 20202066 expedido el día 25 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 20202066 del 25 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](mailto: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](http://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: 20202066*

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

**No. DE SOLICITUD:** 20202066  
**PETICIONARIO:** ELSY LORENA PEÑA FERNANDEZ  
**PRODUCTO SERVICIO:** 305160493  
**DIRECCIÓN DEL PREDIO:** DIR: CR 18 CL 68N - 61,BA-BELLO HORIZONTE, POPAYÁN  
**DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:** DIR: CR 18 CL 68N - 61,BA-BELLO HORIZONTE, POPAYÁN  
**TELÉFONO:** 3216432763  
**CORREO ELECTRÓNICO:** elope-8926@hotmail.com

**FECHA Y HORA DE RADICACIÓN:** 25-02-2025  
**CÉDULA:** 1061723651  
**MUNICIPIO:** Popayan

CAUSAL: Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía

ANEXOS:

FACTURACIÓN  PRESTACIÓN  INSTALACIÓN  NO  SI  
 SOLICITUD

DETALLE DE LO SOLICITADO: Reclama por el valor de la factura del mes de febrero por valor de \$718,717.69 cliente indica que es un valor muy alto a pagar, cliente: ELSY LORENA PEÑA FERNANDEZ, cedula: 1061723651, teléfono: 3216432763, correo: elope-8926@hotmail.com, Dirección: CR 18 CL 68N - 61, BA-BELLO HORIZONTE, POPAYÁN

FECHA DE RESPUESTA: 25-02-2025

**DECISIÓN:** EN ATENCIÓN A SU RECLAMACIÓN PRESENTADA EL DÍA 25 DE FEBRERO DEL AÑO 2025, DE LA MANERA MÁS CORDIAL NOS PERMITIMOS INFORMAR QUE INTERNAMENTE SE REALIZARON LAS VALIDACIONES EN NUESTRO SISTEMA COMERCIAL DONDE SE VERIFICA QUE SE PRESENTO UN ERROR CON LA LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS PARA EL MES DE FEBRERO, TENIENDO EN CUENTA LO MENCIONADO Y LAS LECTURAS REPORTADAS POR SU MEDIDOR EL CONSUMO REAL ES DE 679KWH DESDE EL MES DE NOVIEMBRE AL MES FEBRERO, SE EVIDENCIA QUE EN EL MES DE DICIEMBRE GENERA UN COBRO DE 243 KWH, EN EL MES DE ENERO DE 250 KWH EN EL MES DE FEBRERO 186 KWH, AL VALIDAR ESTOS KWH COBRANDO DENTRO DE LOS MESES NO SE DEBE DE GENERAR NINGÚN RECUPERADO SOBRE LAS FACTURAS, SE EVIDENCIA QUE EN EL MES DE FEBRERO SE GENERA UN COBRO DE 334KWH LOS CUALES VALIDANDO CON EL CONSUMO DE LAS FACTURAS YA GENERADAS SE DEBE DE REALIZAR UN COBRO DE 186KWH PARA ESTA FACTURA, SE GENERA EL AJUSTE SOBRE ESTA FACTURACIÓN, POR LO ANTERIOR SU RECLAMACIÓN ES PROCEDENTE Y SE PROCEDE AJUSTAR LA FACTURA.

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.

Funcionario responsable:

FECHA DE NOTIFICACIÓN: \_\_\_\_\_

Asesor Call Center

El Notificado:

Asesor Experiencia del cliente

Cédula de ciudadanía: \_\_\_\_\_

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.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@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.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.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)

