

Radicado No. 20213236

Popayán, 13-03-2025

MARIA LIBIA ORTEGA MANQUILLO
Dirección: Barrio el libertador
Celular: 3142649590
Cédula: 25453379
Contrato: 580221
Producto: **580221000**
Titular: **MARIA LIBIA ORTEGA MANQUILLO**
Totoró - Cauca

Asunto: Radicado 20213236. Notificación por aviso a tu solicitud del día 26 de febrero 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 Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 20213236 expedido el día 04 de marzo 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 20213236 del 04 de marzo 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,



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

Proyectó: YMCC
Solicitud: 20213236

Radicado No. 20213236

Popayán, **04 de marzo de 2025**

MARIA LIBIA ORTEGA MANQUILLO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Barrio el libertador

Celular: 3142649590

Cédula: 25453379

Contrato: 580221

Producto: 580221000 - Ruta: N/A

Titular: **MARIA LIBIA ORTEGA MANQUILLO**

Totoró – Cauca

Asunto: Respuesta a tu radicado No. **20213236** del 26 de febrero de 2025.

Hola María,

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

En atención a tu solicitud radicada presencialmente el 26 de febrero de 2025, donde nos manifestaste inconformidad por los cobros por promedio y el cobro de energía recuperada, estando el predio desocupado, adicional envías fotografía con ultima lectura 7.555, te indicamos que:

Realizando las validaciones en nuestro sistema comercial, la factura en la cual se observa cobro por promedio de 89 kWh, es la n° 88420799, correspondiente al mes de Julio del 2024, por lo tanto, de la manera más cordial nos permitimos informar que según lo dispuesto por el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994: “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

En consideración a lo anterior, se concluye que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

En desarrollo de la norma anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró diversos aspectos relacionados con la caducidad de las facturas: “... el inciso 3° del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos”. Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca

Radicado No. 20213236

de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado”.

En base a lo anterior mencionado, se realizan las validaciones en nuestro sistema comercial del producto 580221000, en los últimos cinco (5) meses, en los cuales se reportó novedad de lectura “DesviaciónSignificativaOffline”, en los periodos de enero a febrero 2025, en el mes de noviembre debido a observación de lectura “Predio Cerrado”, por lo cual, se procedió a facturar el consumo por promedio propio en los periodos mencionados (Artículo 146. Ley 142 de 1994).

Una vez dicho esto, se procede a realizar un análisis y se observa que se generó una inconsistencia en toma de lectura; por ende se procede a ajustar con lecturas reales lectura 7,555 del 07-02-2025 y lectura 7,546 del 10-06-2024 = 9 kWh con lo cual será corregido el periodo de noviembre de 2024 a 1 kWh, en cuanto a enero el consumo facturado se ratifica a 1 kWh y febrero del 2025, se corrige el consumo en 0 kWh, de forma interna conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997, así: “con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo”

Detalle:

Lectura actual: 7,555 kilovatios
Lectura anterior: - 7,546kilovatios
Diferencia de lecturas: 1 kilovatios (consumo de noviembre 2024)

Detalle:

Lectura actual: 7,555 kilovatios
Lectura anterior: - 7,546kilovatios
Diferencia de lecturas: 1 kilovatios (consumo de enero 2025)

Detalle:

Lectura actual: 7,555 kilovatios
Lectura anterior: - 7,555 kilovatios
Diferencia de lecturas: 0 kilovatios (consumo de febrero 2025)

Radicado No. 20213236

Se ratifica el valor de las facturas, por lo que a la fecha el contrato 580221 queda con saldo a favor por **\$44,398.41** pesos.

Finalmente se indica que, son procedentes los recursos de Ley respecto al cobro de consumo en **los meses de noviembre de 2024, enero y febrero 2025, en el contrato 580221 producto No. 580221000 registrado a nombre de MARIA LIBIA ORTEGA MANQUILLO**

Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante el Representante Legal de 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 en un mismo escrito y 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. Notifíquese el presente oficio al suscriptor, si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco 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.

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.

Proyecto: GTHC
Solicitud: 20213236 (20350291)