

Radicado No. 20265763

Popayán, 01-04-2025

LUZ NELLY JIPIZ

Dirección: VDA LA MESA DE CALOTO

Celular: 3024330540

Cédula: 1062086776

Contrato: 352362

Producto: 352362849

Titular: **GENARO CUSPIAN CH**

Páez - Cauca

Asunto: Radicado 20265763. Notificación por aviso a tu solicitud del día 28 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Luz:

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 20265763 expedido el día 18 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 20265763 del 18 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,

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

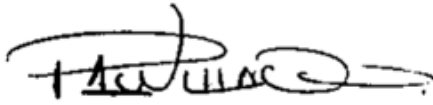
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

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: 20265763

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

No. DE SOLICITUD: 20265763
PETICIONARIO: LUZ NELLY JIPIZ
PRODUCTO SERVICIO: 352362849

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 28-02-2025 09:47
CÉDULA: 1062086776
MUNICIPIO: 19517 - PAEZ

DIRECCIÓN DEL PREDIO: VDA LA MESA DE CALOTO
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: VDA LA MESA DE CALOTO
TELÉFONO: 3024330540
CORREO ELECTRÓNICO: NA

CAUSAL: _____

ANEXOS:

☒ FACTURACIÓN ☐ PRESTACIÓN ☐
☐ INSTALACIÓN ☐ SOLICITUD

☐ NO ☒ SI

DETALLE DE LO SOLICITADO: Cliente Luz Nelly Jipiz reclama por el consumo alto facturado en el mes de enero del 2025. solicita verificar el incremento de consumo.cc. 1062086776 cel. 3024330540

FECHA DE RESPUESTA: 18/03/2025

DECISIÓN: En respuesta a su solicitud nos permitimos informar que se procedió al análisis de las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial del producto de servicio arriba indicado, al respecto se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida instalado en el predio, se establece que el consumo liquidado y facturado periodo del mes de enero del 2025 en 601kw/h es real según consecutivo de lectura 30,695 del 23-01-2025 y lectura anterior 30,094 del 20-12-2024. Se verifica que para el mes inmediatamente anterior diciembre del 2024 se registra un consumo de 186kw/h reportadas con la lectura anterior 29,908 del 24-11-2024 y lectura actual 30,094 del 20-12-2024. Adicionalmente se precisa que no se reporta ninguna observación ni anomalía en la medición y no existe desviación significativa en el consumo liquidado, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos seis (6) meses. Se suma como prueba pantallazo OPEN 8- relación de consumos y lectura actual real actual 31,083 del 19-02-2025. CEO envió visita técnica con orden de trabajo No. 21795862 la cual se encuentra pendiente de ejecución. No obstante, se realiza un análisis de los consumos facturados y de acuerdo a lo anterior se concluye que los consumos *corresponden a la demanda real del servicio y por tal razón el suscriptor y/o usuario debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas.* Por lo tanto no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la reclamación, ya que fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, 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”.* De acuerdo a lo anterior se ratifica el valor de la factura reclamada cuyo valor asciende a \$427,964.08. Se le recuerda que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía. Se recomienda realizar la respectiva revisión y mantenimiento a las instalaciones eléctricas internas del inmueble.

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



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

