

Radicado No. 20375325

Popayán,01-04-2025

CARLOS CLIMACO VICTORIA SARRIA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: calle 10 # 2 - 25 barrio El Rosario frente al matadero municipal

Celular: 3145188483

Cédula: 4742263

Contrato: 531284

Producto: 531284819

Titular: **NOHEMI VICTORIA SARRIA**

Piendamó - Cauca

Asunto: Radicado 20375325. Notificación por aviso a tu solicitud del 06 de marzo de 2025.

Estimado señor/a Carlos:

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 20375325 expedido el 20 de marzo de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **CARLOS CLIMACO VICTORIA SARRIA** el 06 de marzo 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 20375325 del 20 de marzo de 2025 en cuatro (04) 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

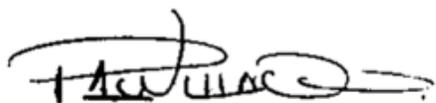
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

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: 20375325

Popayán, 20 de marzo de 2025

CARLOS CLIMACO VICTORIA SARRIA

Dirección: calle 10 # 2 - 25 barrio El Rosario frente al matadero municipal
Celular: 3145188483
Cédula: 4742263
Contrato: 531284
Producto: 531284819
Titular: NOHEMI VICTORIA SARRIA
Piendamó – Cauca

Asunto: Radicado 20375325. Respuesta a tu recurso de reposición y subsidiario de apelación del 06 de marzo de 2025 interpuesto con relación a la respuesta número 19830193 del 22 de febrero de 2025.

Hola Carlos Clímaco,

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 **consumo liquidado en el mes de enero de 2025, para el contrato 1735168** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, procedemos a realizar el análisis y observamos que, para el mes de 531284 **de 2025**, se liquidó un consumo de **40 kWh** con base en la estricta diferencia de lecturas:

Detalle:

Lectura realizada 23-01-2025: 25183 kilovatios
Lectura realizada 20-12-2024: -25040 kilovatios
Diferencia de lecturas: 773 kilovatios (consumo mes de enero de 2025)

Te confirmamos que, el consumo liquidado para el mes de **enero de 2025**, es correcto y fue establecido a través de las lecturas tomadas de tu equipo de medida (*Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997*).

En la factura de enero de 2025, también realizamos una recuperación de 306 kWh del mes de septiembre de 2024; esto debido a que, en este periodo, no facturamos consumos, dejando 544 kWh pendientes por facturar, de acuerdo con la diferencia de lecturas que registraste en ese tiempo:

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



Detalle:

Lectura realizada **27-09-2024**: 23012 kilovatios
Lectura realizada **28-08-2024**: - 22468 kilovatios
Diferencia de lecturas: 544 kilovatios (consumo mes de **septiembre**)

Consumo Facturado: **0** kilovatios
Kilovatios pendientes: **544** kilovatios

En septiembre no se facturo consumo, dejando 544 kWh, pendientes por facturar y por esta razón, en la factura de **enero** se reflejó el cobro de 306 kilovatios. (Art. 150 Ley 142 de 1994¹). Lo anterior teniendo en cuenta en el mes de noviembre de 2024 se recuperaron 238 kilovatios.

De manera informativa te informamos en el mes de noviembre de 2024 realizamos una recuperación de 1223 pendientes por facturar de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2024, lo anterior porque en los meses de agosto y septiembre no se facturo consumo y en octubre de 2024 solo facturamos 659 kWh, dejando 126 kWh pendientes por facturar, de acuerdo con la diferencia de lecturas que registraste en ese tiempo:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	CONSUMO PENDIENTE DE FACTURAR
ago-24	21609	22468	859	0	859
sep-24	22468	23012	544	0	544
oct-24	23012	23797	785	659	126
		Total	2188	659	1529

Es pertinente aclarar que mediante comunicado Radicado No. PA112024_53128419 del 27 de noviembre de 2024, se le informo que habíamos identificado que en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 ha sido menor que el consumo real, dejando 1529 kWh pendientes, sin embargo por error transcripción se indicó que era por los meses de junio y julio, no obstante la recuperación de consumo corresponde a los meses de agosto, septiembre y octubre de 2024 y solo recuperamos 1213 kilovatios en noviembre de 2024, quedando pendiente 306 kilovatios recuperado en enero de 2025.

¹ **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.

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 la decisión No. 19830193 del 22 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. 78²).

Por último, te informamos que, realizaremos el procedimiento establecido para la notificación del acto administrativo (Art. 68 y 69 Ley 1437 de 2011)³.

² 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:

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.

³ **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

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: MHC
Solicitud: 20375325 (20527450)

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.