Radicado No. 20376604

Popayán,07-04-2025

ANA CECILIA OCORO
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Dirección: CL 29 CR 28 - 31 Barrio Nuevo Horizonte
Celular: 3148219337 - 3184346025
Cédula: 48646834
Contrato: 1498335
Producto: 898453101
Titular: **ANA CECILIA OCORO**
Puerto Tejada - Cauca

Asunto: Radicado 20376604. Notificación por aviso a tu solicitud del 06 de marzo de 2025.

Estimado señor/a Ana:

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 20376604 expedido el 27 de marzo de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **ANA CECILIA OCORO** 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 20376604 del 27 de marzo de 2025 en tres (03) 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: 20376604

Radicado No. 20376604

Popayán, **27 de marzo de 2025**

ANA CECILIA OCORO
Cargo: Cliente
Dirección: CL 29 CR 28 - 31 Barrio Nuevo Horizonte
Celular: 3148219337 - 3184346025
Cédula: **48646834**
Contrato: **1498335**
Producto: **898453101**
Titular: **ANA CECILIA OCORO**
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Radicado **20376604**. Respuesta a tu recurso de reposición y subsidiario de apelación del 06 de marzo de 2025 interpuesto con relación a la respuesta número **19822526 del 12 de febrero de 2025.**

Hola **ANA**,

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 al consumo liquidado y valores facturados en los meses de **diciembre del 2024 y enero del 2025** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, procedemos a realizar un análisis y observamos que, para **diciembre y enero**, liquidamos **222 y 288 kWh** conforme a la estricta diferencia de lecturas. *(Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997).*

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
ENE-25	11244	11532	288	288
DIC-24	11022	11244	222	222

En la factura de **enero**, también realizamos una recuperación de **256 kWh** de los meses de **agosto, septiembre y octubre del 2024**; esto debido a que, para **agosto no facturamos consumo**, sin embargo, tu medidor si registro lecturas y de acuerdo con la diferencia de estas, consumiste **149 kWh**, de los cuales en **noviembre recuperamos 68 kWh**; por lo tanto, **estaban pendientes 81 kWh**. Para **septiembre no facturamos consumo** y tu medidor si registro lecturas; de acuerdo con estas, consumiste **128 kWh**. Para **octubre solo facturamos 152 kWh** y de acuerdo con las lecturas registradas por tu medidor, consumiste **199 kWh**; por lo tanto, estaban **pendientes 47 kWh**.

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	KWH RECUPERADOS EN NOVIEMBRE	KWH PENDIENTES
OCT-24	10595	10794	199	152		47
SEP-24	10467	10595	128	0		128
AGO-24	10318	10467	149	0	68	81
KWH RECUPERADOS ENERO						**256**

Radicado No. 20376604

De acuerdo con lo anterior en la factura de **enero del 2025**, realizamos la recuperación de los **256 kWh** que estaban pendientes de los meses de **agosto, septiembre y octubre del 2024**. (Art. 150 Ley 142 de 1994[1]).

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: $\boldsymbol{CUv=G + T + D + Cv + PR + R}$. 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. **19822526 del 12 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. 78[2]).

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

---

[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.*

[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.*

Radicado No. 20376604

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@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.

Solicitud: ***20376604*** *(20603616)*

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 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.