

Radicado No. 20412009

Popayán,07-04-2025

JOSE HELMAN CHOCO LUCUMÍ

Dirección: Calle 3 N. 10 - 107 Barrio El Centro

Celular: 3148870080

Contrato: 626221

Producto: 626221601

Titular: JOSE HELMAN CHOCO

Santander de Quilichao - Cauca

Asunto: Radicado 20412009. Notificación por aviso a tu solicitud del día 10 de marzo de 2025.

Estimado señor/a Jose:

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 20412009 expedido el día 27 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 20412009 del 27 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: 20412009

Radicado No. 20412009

Popayán, **27 de marzo de 2025**

JOSE HELMAN CHOCO LUCUMÍ

Dirección: Calle 3 N. 10 - 107 Barrio El Centro

Celular: 3148870080

Contrato: 626221

Producto: 626221601

Titular: JOSE HELMAN CHOCO

Santander de Quilichao - Cauca

Asunto: Radicado 20412009. Solicitud del 10 de marzo del 2025.

Hola, Jose

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

En atención a tu escrito presentado el 10 de marzo de 2025, donde nos manifestaste tus dudas con respecto la facturación, en relación con la facturación el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994, establece: ***“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”***. (Negrita fuera de texto).

Se verifica que con solicitud escrita N. 19233557 del 13/01/2025, se analizó **la factura de noviembre de 2024** adjunta e informamos:

“(…) para agosto y septiembre del 2024, tu medidor registro lecturas; sin embargo, no liquidamos consumo y por esto se presentó una disminución en el valor de las facturas que cancelaste en estos meses.

Por lo anterior en la factura No. 90961322 de noviembre recuperamos los 1407 kWh de los meses de agosto y septiembre del 2024 (Art. 150 Ley 142 de 1994) (…)”

Contra la mencionada decisión se concedió Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación, es preciso señalar que si el cliente se encontraba inconforme con la decisión adoptada por la empresa debió presentar los recursos de reposición y en subsidio de apelación dentro de los términos establecidos por la Ley.

Se procede a analizar las facturas de octubre, diciembre 2024, enero y febrero de 2025, se reportan las siguientes lecturas:

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



Radicado No. 20412009

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Octubre de 2024	5227	5798	571	571
Noviembre de 2024	5798	6552	754	754 analizado
Diciembre de 2024	6552	6893	341	341
Enero de 2025	6893	-		0
Febrero de 2025		7521		284

Para octubre y diciembre el consumo se facturó de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas, en enero 2025 se reporta novedad de lectura “Display Apagado Sin Energía”, no se factura consumo, del 19/12/2024 (6893 kWh) y el 19/02/2025 (7521 kWh) el consumo total corresponde a 628 kWh, se facturaron 284 kWh.

La factura de febrero de 2025 fue expedida por valor de \$3.521.800, registrando deuda meses anteriores \$ 3,030,259 y deuda interés capital \$36.630, te aclaramos que estos valores fueron informados en la factura mensual expedida:

- Saldo noviembre 2024 \$ 2,623,402.78
- Saldo diciembre 2024 \$ 439,858.50
- Saldo enero de 2025 \$ 3,627.60

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).

Ahora bien, el producto N. 626221601 se encuentra en categoría comercial, se verifica que la tarifa y contribución fue aplicada correctamente:

Radicado No. 20412009

Energía				
Mes	Consumo a facturar	Tarifa	Total Consumo	Contribución
Octubre de 2024	571	996.1405	\$ 568,796.23	\$ 113,759.25
Diciembre de 2024	341	1,016.1598	\$ 346,510.49	\$ 69,302.10
Enero de 2025	0	1,023.8375	\$ 0.00	\$ 0.00
Febrero de 2025	284	1,011.7003	\$ 287,322.89	\$ 57,464.58

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.

Recomendaciones:

- Verifica las instalaciones internas y los aparatos electrónicos en tu hogar, para prevenir problemas de consumo elevado.
- Tu consumo de energía depende del uso que hagas de tus dispositivos eléctricos y electrodomésticos.
- Haz un uso eficiente de la energía y mantener un adecuado mantenimiento de tus equipos.

Basándonos en los hechos expuestos, queremos informarte que no realizamos ningún cambio o ajuste en la cantidad de energía facturada y cobrada para el contrato No. **626221** en los **meses de octubre, diciembre 2024, enero y febrero de 2025.**

Recursos. 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 cuales deben interponerse en un mismo escrito y radicarse ante la empresa dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, de la presente decisión.

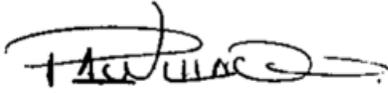
Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

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,

Radicado No. 20412009



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

Proyectó: NJBL
Solicitud: 20412009 (20605624)