

Radicado No. 20471430

Popayán, 14-04-2025

JUAN BECERRA

Dirección: DIR VDA LOMA GRANDE -229648197 _16137
Celular: 3105459497
Cédula: 5910
Contrato: 229648
Producto: 229648197
Titular: **JUAN BECERRA**
Rosas - Cauca

Asunto: Radicado 20471430. Notificación por aviso a tu solicitud del día 14 de marzo 2025.

Estimado señor/a Juan:

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 20471430 expedido el día 03 de abril 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.

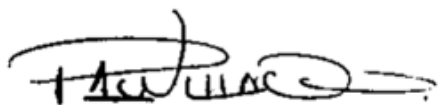
Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENTREGA de este aviso.

Anexo: Copia del acto administrativo número 20471430 del 03 de abril 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: 20471430

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

No. DE SOLICITUD: 20471430

PETICIONARIO: JUAN BECERRA

PRODUCTO SERVICIO: 229648197

DIRECCIÓN DEL PREDIO: DIR VDA LOMA GRANDE -229648197 _16137

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: DIR VDA LOMA GRANDE -229648197 _16137

TELÉFONO: 3105459497

CORREO ELECTRÓNICO: No suministra

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 14-03-2025 12:54

CÉDULA: 5910

MUNICIPIO: ROSAS

CAUSAL: _____

ANEXOS:

☒ FACTURACIÓN ☐ PRESTACIÓN ☐ INSTALACIÓN ☒ NO ☐ SI
☐ SOLICITUD

DETALLE DE LO SOLICITADO: El señor JUAN BECERRA CC: 5910 CEL: 3105459497; reclama por recuperación del periodo 12 y 01-2025

FECHA DE RESPUESTA: 03-04-2025

DECISIÓN:

En atención a la solicitud No. 20471430 registrado el día 14 de marzo de 2025, en el cual, nos permitimos informar que se evidencia lecturas reales de los periodos *diciembre* y *enero*, por el cual, se realiza la validación y la conversión entre las diferencias de lecturas de estos dos periodos.

Para el periodo de *diciembre* se encuentra una factura liquidada por un valor en kilovatios de 119 Kwh; sin embargo, este valor no corresponde en realidad a lo realmente consumido dentro del predio. Las lecturas usadas para corroborar el *consumo activo* real son las siguientes: 24, 164Kwh registrada el día 10 de diciembre de 2025 y la lectura anterior 24, 015 Kwh registrada el día 09 de noviembre de 2025. Teniendo en cuenta los 31 días facturados, se determina que el consumo real generado para *diciembre* son 149 Kwh. Restando los 119 Kwh liquidados en el periodo, comprobamos que falta por recuperar 30 Kwh.

Para el periodo de *enero* se presenta la misma situación, en la factura de *enero* se valida una liquidación en kilovatios por un valor de 116 Kwh; No obstante, el consumo real generado en el predio fueron 151 Kwh. Las lecturas usadas para dar veracidad a lo indicado fueron: 24,315Kwh registrada el día 10 de enero de 2025 junto con la lectura de *diciembre* que fue la lectura 24, 164 Kwh. Teniendo en cuenta los 31 días facturados, se establece el valor mencionado por *consumo activo* real generado. Quedan pendiente por facturar 35 Kwh.

Es importante mencionar que esto se debe a que, si el usuario, para la época navideña realizó acciones de adornos de la época, este se verá afectado en el incremento de kilovatios en el periodo *diciembre* y *enero*, si nos fijamos en las fechas de facturación de ambos periodos encontramos que *diciembre* se empezó a facturar desde la fecha 10 de noviembre de 2024 hasta el 09 de diciembre de 2024; para *enero* prácticamente, se factura gran parte de *diciembre* porque su inicio de factura comienza el día 10 de diciembre de 2024 hasta 10 de enero de 2025. Otra situación que es importante mencionar es el incremento de kilovatios. Se menciona esto, es porque cuando un servicio de energía registrar un incremento de consumo superando el *consumo promedio* que normalmente generan en el predio, automáticamente, se debe investigar y notificar ese incremento atípico en el servicio.

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





Ilustración 1 Ilustración de consumo periodo enero-2025

Este proceso es de suma importancia, porque, se anticipa cualquier anomalía generada en el servicio, como, por ejemplo: fugas de energía, sobrecargas, fraudulencias, etc. Por otro lado, también este proceso se encuentra entre las tantas obligaciones que posee la Compañía Energética de Occidente en la ley 142 de 1994, artículo 149, en donde indica el deber de revisar el por qué se genera el incremento e investigarlo de forma detallada, mientras tanto, se procede a realizar liquidación por cobro promedio basado en el estrato del predio o por promedio individual (para este caso 116Kwh). (ley 142 de 1994, art. 149):

Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. (Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, art. 149. Julio de 1994).

Por consiguiente, NO se procede a la reclamación, por lo que, no se procede a realizar ajustes o retiros solicitados en esta reclamación. Se recomienda cancelar la totalidad de la obligación; si no cuenta con la capacidad monetaria, le invitamos a realizar un acuerdo de pago, esto con el fin de brindar facilidades de pagos.

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.

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



Funcionario responsable:
Asesor Experiencia del cliente

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

El Notificado:

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

