

Radicado No. 20525528

Popayán,07-04-2025

SARA MARÍA GUAINAS RIVERA

Dirección: Vereda san isidro
Celular: 3217942385 - 3187314254
Cédula: 48571944
Contrato: 1509140
Producto: 898461249
Titular: SARA MARIA GUAINAS RIVERA
Piendamó - Cauca

Asunto: Radicado 20525528. Notificación por aviso a tu solicitud del día 19 de marzo de 2025.

Estimado señor/a Sara:

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 20525528 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 20525528 del 27 de marzo de 2025 en siete (07) folios.

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

- ✉ 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: YMCC
Solicitud: 20525528

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.ceosp.com.co



Radicado No. 20525528

Popayán, **27 de marzo de 2025**

SARA MARÍA GUAINAS RIVERA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Vereda san isidro

Celular: 3217942385 - 3187314254

Cedula: 48571944

Contrato: 1509140

Producto: 898461249 - Ruta: N/A

Titular: **SARA MARIA GUAINAS RIVERA**

Piendamó – Cauca

Asunto: Respuesta a tu radicado No. **20525528** del 19 de marzo de 2025.

Hola Sara,

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

En atención a tu solicitud radicada vía presencial el 19 de marzo de 2025, donde nos manifestaste inconformidad por el incremento en el cobro de \$192.800, donde se encuentra consumo exagerado y cobros por promedio, de la manera más cordial, te indicamos que:

Realizando la validación en nuestro sistema comercial, se concluye que el cobro de **\$192.800** pesos corresponden al acumulado de los meses de enero, febrero y marzo.

Periodo	N° de factura	Valor	Fecha de vencimiento
Enero	91978457	\$35,877.88	16-01-2025
Febrero	92489240	\$42,465.63	15-02-2025
Marzo	93065884	\$114,484.98	14-03-2025
TOTAL		\$192.828,49	

De los cuales se visualizo que el día 25-03-2025 se realiza un pago por valor de \$100.000 pesos los cuales fueron distribuidos entre los meses de enero por \$31.100 pesos y marzo \$68.900 pesos; quedando aun restante de **\$92.800** pesos. Se adjunta estado de cuenta.

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso de reclamación se realizará frente al consumo liquidado en el mes de marzo de 2025 para el contrato 1509140, por lo tanto, de la manera más cordial nos permitimos informar que mediante solicitud No. 19923329 del 11/02/2025, presentada de forma presencial se dio respuesta a tu reclamo de los meses de enero y febrero del 2025, donde se procedió a analizar “Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía” CEO

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 20525528

dentro de los términos de Ley dio respuesta el 27-02-2025. Adicionalmente, se verifico el Radicado No. PA122024_898461249 donde se dio aviso previo de dichos cobros en el periodo de enero 2025. (se anexan evidencias)

Contra la mencionada decisión se concedieron los recursos de Ley, es decir, el recurso de Reposición ante el Representante Legal de la Compañía y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con la advertencia de que debían interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación. De encontrarse inconforme con la decisión adoptada, debió presentar los recursos correspondientes dentro de los términos establecidos por la Ley.

En vista de lo anterior, le comunicamos que no es posible examinar hechos que fueron objeto de análisis por la parte de CEO.

Una vez mencionado lo anterior, entendemos tu inquietud sobre la liquidación de tu factura y queremos explicarte detalladamente cómo se calculó el consumo para ayudarte a comprender la situación:

Detalle:

Lectura actual: 301 kilovatios del 06-03-2025
Lectura anterior: - 199 kilovatios del 06-02-2025
Diferencia de lecturas: 102 kilovatios (consumo mes de marzo)

En atención a su solicitud nos permitimos informarte que, tras analizar tu reclamación y revisar las pruebas y soportes en nuestras bases de datos, hemos encontrado que en cuanto al mes de marzo 2025 se determinó que su consumo facturado y cobrado fue de 102 kWh, en el cual 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.

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.

Cabe resaltar que se observa el cobro de 9 kWh de energía dejada de facturar del mes de febrero 2025, cuyo valor fue cobrado por un promedio de 98 kWh, en base a los ajustes de la reclamación 19923329, pero al tomar en cuenta los consecutivos de lectura se estable un cobro real de 109 kWh, quedando un faltante de 11 kWh por facturar, por lo anterior CEO procedió a realizar la recuperación de 9 kWh, en la factura del mes de marzo, lo anterior con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Radicado No. 20525528

Finalmente se indica que, son procedentes los recursos de Ley respecto al cobro de **consumo del mes de marzo del 2025, en el contrato 1509140 producto No. 898461249 registrado a nombre de SARA MARIA GUAINAS RIVERA.**

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 que deben interponerse en un mismo escrito y 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. Notifíquese el presente oficio al suscriptor, si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco días del envío de la citación, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.

Proyecto: GTHC
Solicitud: 20525528 (20605947)

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

No. DE SOLICITUD: 19923329

PETICIONARIO: BERNABE MOSQUERA

PRODUCTO SERVICIO: 898461249

DIRECCIÓN DEL PREDIO: VE -SAN ISIDRO _650013

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: VE -SAN ISIDRO _650013

TELÉFONO: 3217942385

CORREO ELECTRÓNICO: N/S

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 11-02-2025 14:37

CÉDULA: 10751678

MUNICIPIO: PIENDAMÓ

CAUSAL: _____

ANEXOS:

FACTURACIÓN **PRESTACIÓN** **INSTALACIÓN** **SOLICITUD** **NO** **SI**

DETALLE DE LO SOLICITADO: cliente BERNABE MOSQUERA cc 10751678 cel 3217942385 realiza reclamo por el consumo del periodo de enero y febrero

FECHA DE RESPUESTA: 27-02-2025

DECISIÓN: En atención a su solicitud relacionada con la inconformidad por el consumo facturado en el periodo de enero y febrero de 2025, nos permitimos informar que se verifica el reporte de lecturas en nuestro sistema de información comercial y se establece que en el periodo de febrero se facturan 98 kWh y en el periodo de enero se facturan 122 kWh con cargos adicionales de 89 kWh de los periodos de octubre y noviembre por motivo que no se realizaron los cargos correspondientes por consumo.

Por lo anterior, se ratifica el cobro del consumo del periodo de febrero y se ajusta el consumo del periodo de enero mediante el cobro de 89 kWh; los cobros por consumo recuperado de los periodos de octubre y noviembre se ratifican conforme a lo establecido en el artículo 150 de la ley 142 de 1994. Se realiza el cargo de 89 kWh en el periodo de enero de acuerdo con el promedio de consumo según lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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.

Funcionario responsable:

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

El Notificado:

HUGO ALEXIS NIETO GUACA
Asesor Experiencia de Cliente

Cédula de ciudadanía: _____

Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceosp.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@ceosp.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.ceosp.com.co



Radicado No. PA122024_898461249

Popayán, 06/01/2025

SARA MARIA GUAINAS RIVERA

Dirección: VE -SAN ISIDRO

Celular: 3187315442

Contrato: 1509140

Producto: 898461249 - Ruta: 19018504010 - Ciclo: 18

Medidor: 20810623

Itinerario: 19018504010 - 5040821309

Municipio: PIENDAMÓ-TUNIA

Recibe un cordial saludo:

Queremos comunicarte que, hemos identificado que el cobro que realizamos durante los meses de **octubre, noviembre de 2024**, ha sido menor que el de tu consumo real, dejando **178 kWh**, pendientes por facturar. Por esta razón, en esta factura verás reflejado el cobro de dichos kilovatios.

Te ofrecemos excusas por los inconvenientes que esto pueda ocasionarte y te garantizamos que los cobros de estos meses ya quedan solucionados en esta factura.

En caso de que lo necesites, te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia.

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.

Cordialmente,

Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co





Una empresa PROMIGAS

Nit: 900 366 010-1

Grandes contribuyentes. Agentes retención de IVA. Autorrenedor renta Res.5001 08/07/2021



Estado de cuenta

Nombre del titular: SARA MARIA GUAINAS
Dirección: VE -SAN ISIDRO _650013
Cedula: 48571944
Ruta Reparto: 19018504010-5040821309-0
Municipio: PIENDAMÓ-TUNIA

Fecha de expedición: 06/03/2025
Periodo facturado: 07/02/2025 - 06/03/2025

Monto de reconexión:
Estrato: ESTRATO 1

Categoría: RESIDENCIAL

CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: 2 Ciclo: 18
Nivel Tensión: N1 Alimentador: 22102
Transformador: T3427 Grupo: 32

CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Cargos	Cantidad	Valor unit.	Subtotal
1 Consumo Energía (Kwh)	102	x 999.6231	\$101,961.56
1 Consumo Energía (Kwh) (202501)	9	x 2,843.9933	\$25,595.94
3 Subsidio (56%)	-102	x 562.2328	-\$57,347.75
3 Subsidio (202501)			-\$16,377.45
21 Interés Por Mora			\$1,504.91
20 Ajuste Por Redondeo			-\$18.02
Deuda (meses anteriores)			\$46,596
Deuda intereses capital			\$615

*Tasa de Interés mora 1.87%
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): 55,319
Total (\$): 102,530

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones



CERTIFICADOS EN CALIDAD



Compañía Energética de Occidente SAS ESP. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica. Cra. 7 No. 1N-28, edificio Edgar Negret, pisos 3 y 4. Popayán - Cauca

INFORMACIÓN DE CONSUMO



COMPONENTES COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

$$CUV = Gm + Tm + Dn + Cv + PR + Rm \text{ CUF}=0$$

Generación (Gm): 388,9337 \$/kWh
Distribución (Dn): 269,9190 \$/kWh
Pérdidas (PR): 85,2160 \$/kWh
Transmisión (Tm): 49,8467 \$/kWh
Restricciones (Rm): 14,3901 \$/kWh
Comercialización (Cv): 191,3176
Costo unitario: 999,623
Tarifa aplicada: 999.623
OCR:

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de financiación	Cuotas pendientes / cuotas pactadas	Saldo pendiente	Valor cuota actual
1097 RESIDENCIAL 123_1	8/48	\$80,769	\$10,096
2097 MATERIALES	21/24	\$790,626	\$44,072
		Total (\$):	54,168

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

40 Tipo: Impuesto, Responsable Municipio PIENDAMO A.M. No.043 del 2020

Total (\$): 4,980

CONCEPTOS SERVICIO ASEO

Total mes (\$):
Total (\$): 0

DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

PERIODO	Fecha inicial	Fecha final			
Tipo de Productor					%Subsid
Frecuencia Barrido	Frecuencia Poda arboles	Frecuencia Corte cesped	Frecuencia Recolección	% Aporte	
Unidades Residenciales	Ocupadas	Desocupadas	Volumen	Estrato	
No. Residenciales			Densidad	Meses Deuda	Días Fact
Histórico por facturación	1	2	3	4	5
Toneladas por suscriptor	TRLB (Toneladas de barrido y limpieza)	TRLU (Toneladas de limpieza urbana)	TRRA (Toneladas de rechazo del aprovechamiento)	TRA (Toneladas Efectivamente Aprovechamiento)	TRNA (Toneladas de Residuos No Aprovechados)
Periodo actual					
Histórico	Mes				
VBA (Valor base de aprovechamiento por toneladas de residuos aprovechables)	CVNA (Costo variable por toneladas de residuos no aprovechables)		CFT (Costo fijo total)		

Brilla Cupo aprobado \$0
Cupo disponible: \$0
Tasa de interés: 1.9%
Cupo utilizado: \$0

Producto	Valor financiado	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Interés de financiación	Capital	Total cuota	Saldo pendiente
Interes por mora						%

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total a pagar:			0

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total seguros:		\$0	

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total a pagar Brilla y seguros		\$0	



(415)7709998021396(8020)0910240895(3900)000092800(96)20250314

No doblar, sellar o escribir sobre el código de barras. Revise que el valor pagado equivalga al valor del timbre del cajero recaudador. Desprendible de pago entidad recaudadora. Conserve esta parte en la factura

No. de contrato 1509140

Total a pagar \$92,800

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIONES.

01 8000 51 1234
www.ceosp.com.co
App "CEO en tus manos"