

Radicado No. 20713900

Popayán, 09-05-2025

LINA PATRICIA PAJOY VELASCO

Dirección: VDA EL CANELO -267787033 _47309

Celular: 3137694171

Cédula: 25561614

Contrato: 267787

Producto: 267787033

Titular: **LINA PATRICIA PAJOY VELASCO**

Páez - Cauca

Asunto: Radicado 20713900. Notificación por aviso a tu solicitud del día 05 de abril 2025.

Estimado señor/a Lina:

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 20713900 expedido el día 29 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 20713900 del 29 de abril de 2025 en dos (02) 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

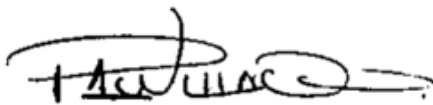
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

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: 20713900

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

No. DE SOLICITUD: 20713900

PETICIONARIO: LINA PATRICIA PAJOY VELASCO

PRODUCTO SERVICIO: 267787033

DIRECCIÓN DEL PREDIO: VDA EL CANELO -267787033 _47309

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: VDA EL CANELO -267787033 _47309

TELÉFONO: 3137694171

CORRE OELECTRÓNICO: No suministra

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 05-04-2025 11:16

CÉDULA: 25561614

MUNICIPIO: PAEZ

CAUSAL: _____

ANEXOS:

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

DETALLE DE LO SOLICITADO: Cliente reclama por el consumo promedio facturado en los meses de octubre a diciembre del 2024 y enero a marzo del 2025 solicita verificar manifestado que el predio esta deshabitado. Registra novedad de lectura caja opaca

FECHA DE RESPUESTA: 29-04-2025

DECISIÓN:

En atención a la solicitud No. 20713900 registrada el día 07 de abril de 2025, nos permitimos informar que se NO se logra evidenciar lecturas por parte del equipo de medición 51015489HOLBA instalado en el contrato No. 267787; el motivo de esto es porque la caja que protege al medidor se encuentra en mal estado desde hace un año aproximado. Según lo establecido por la Ley 142 de 1994, artículo 146, la empresa podrá realizar liquidación con base al promedio estándar determinado por el estrato del predio o también por promedio basado en los seis últimos consumos facturados en el contrato; Siempre y cuando, no se logre medir el consumo generado.

...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (Constitución Política de Colombia, 1994, artículo 146).

También es importante mencionar sobre las obligaciones que posee el usuario en el momento que decida adquirir el servicio de energía con la empresa; ya que, en el documento "CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA" se menciona claramente en la CLAUSULA 18, "OBLIGACIONES DEL SUScriptor, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O USUARIO" en el Párrafo No. 11; que uno de los DEBERES del usuario es realizar el reporte del daño del equipo de medición instalado en el predio, con el fin de que, la empresa pueda realizar el procedimiento de reposición y así prevenir facturas liquidadas por promedios por no toma de lectura.

11. Informar de inmediato a CEO sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. El SUScriptor Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario

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



cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazados a satisfacción cuando CEO así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Es bueno indicar que este documento lo puede obtener por la Página oficial de la Compañía Energética de Occidente (CEO).

Por consiguiente, no se procede a realizar ajustes o retiros de los valores congelados en esta reclamación. Sin embargo, se evidencia una solicitud (20872058) para realizar el proceso de verificación y cambio de caja que resguarda el equipo de medición. Es imperativo indicar que, esta solicitud conllevará en el cobro de los materiales y la mano de obra que se requiera en el momento de la instalación. Este cobro se verá reflejado en las facturas posteriores al cambio de medidor.

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.

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

Funcionario responsable:
Asesor Experiencia del cliente

El Notificado: _____

Daniel Andres Sanchez Echavarria

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

