

## Radicado No. 20729838

Popayán,08-05-2025

### HANYELA LEIZED MANQUILLO DORADO

E-mail: [kellydayana78@gmail.com](mailto:kellydayana78@gmail.com)

Dirección: Vereda Las Brisas

Celular: 3132667010 - 3126905018

Cédula: 66975120

Contrato: 228351

Producto: 228351347

Titular: HANYELA MANQUILLO

Patía - Cauca

Asunto: Radicado 20729838. Notificación por aviso a tu solicitud del día 07 de abril 2025.

Estimado señor/a Hanyela:

### 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 20729838 expedido el día 28 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 20729838 del 28 de abril 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@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com)
- 🌐 <https://www.ceosp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣️ Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

#### 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](http://www.ceosp.com.co)



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: 20729838*

Popayán, 28 de abril del 2025

**HANYELA LEIZED MANQUILLO DORADO**

E-mail: [kellydayana78@gmail.com](mailto:kellydayana78@gmail.com)

Dirección: Vereda Las Brisas

Cédula: 66975120

Celular: 3132667010 - 3126905018

Contrato: **228351**

Producto: **228351347**

Titular: **HANYELA MANQUILLO**

Patía - Cauca

**Asunto:** Radicado 20729838. Respuesta a tu solicitud del 07 de abril de 2025, por medio escrito.

Estimada **HANYELA LEIZED,**

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu reclamación.

Inicialmente es pertinente indicar que de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>. Es importante señalar que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

En este caso de acuerdo con su solicitud se procederá a verificar los consumos facturados en los meses de **noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025**; estando usted como cliente del servicio sujeto a la imperiosa consecuencia jurídica prevista en la norma relacionada con la caducidad de su reclamación.

Para los anteriores meses, se verifica y se evidencia que se ha realizado liquidación de consumo correspondiente al promedio propio equivalente a 94 kWh para cada uno de los meses citados, con base en la observación de lectura “*Conectado Directo Sin Medidor*”, lo anterior con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994<sup>2</sup>

De conformidad con el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 prohíbe de manera absoluta la exoneración en el pago de los servicios públicos para ninguna persona natural o jurídica. El artículo 47 de la

<sup>1</sup> “...en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos...”

<sup>2</sup> “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”

Resolución CREG 108 de 1997 dispone que, la empresa no podrá exonerar a ningún cliente del pago de los servicios públicos que preste. Lo anterior implica que el servicio público de energía eléctrica no es gratuito sino oneroso y en virtud de esta norma, el cliente está obligado al pago del servicio y al pago de las obligaciones contractuales que resulten incumplidas.

Respecto de la terminación del contrato, nos permitimos informar que conforme con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía se establece en la cláusula 84:

*“...**TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Podrá darse por terminado el Contrato, previo al pago de todas las obligaciones causadas a favor de CEO por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en los siguientes eventos:*

*1) Por mutuo acuerdo entre las partes, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto, si convienen en ello CEO y los terceros que puedan resultar afectados”.*

En consecuencia, se recuerda que para realizar la terminación del contrato por mutuo acuerdo debe estar a paz y salvo por todo concepto con la Compañía, una vez se ponga a paz y salvo por todo concepto, puede solicitar la terminación de contrato.

CEO es ajena a las relaciones contractuales o negocios jurídicos que pudieran existir entre el suscriptor del servicio público domiciliario de energía eléctrica y otras personas naturales o jurídicas, por lo tanto, las mismas deben ser resueltas por la autoridad competente.

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](http://www.ceoesp.com.co) (Res. CREG 191 de 2014).

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 228351, a nombre de **HANYELA MANQUILLO**.

Por último, te informamos que, te notificamos la presente respuesta a tu correo: [kellydayana78@gmail.com](mailto:kellydayana78@gmail.com) (Art. 67 Ley 1437 de 2011 numeral 1)<sup>3</sup>. Si no es posible realizar la notificación

<sup>3</sup> **ARTÍCULO 67. Notificación personal.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

dentro de los próximos cinco días, realizaremos el procedimiento establecido para la notificación del acto administrativo (Art. 68 y 69 Ley 1437 de 2011)<sup>4</sup>.

**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](mailto:pqrceo@ceoesp.com)
-  <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
-  Tu asistente virtual Olguita
-  App CEO en tus manos

Cordialmente,

---

*El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.*

*La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:*

*1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.*

*La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.*

<sup>4</sup> **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.*

*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.*

**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](http://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: GMAG  
Solicitud: 20729838 (21410068)

**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](http://www.ceosp.com.co)

