

## Radicado No. 20859845

Popayán,08-05-2025

### ANA LUCIA CASTILLO

E-mail: [aluc-80@hotmail.com](mailto:aluc-80@hotmail.com)

Dirección: VDA EL ARADO -331112307 \_105387 Cra 21 9 -08

Celular: 3008954191

Cédula: 34523010

Contrato: 331112

Producto: 331112307

Titular: ANA LUCIA CASTILLO

Timbío - Cauca

Asunto: Radicado 20859845. Notificación por aviso a tu solicitud del día 09 de abril 2025.

Estimado señor/a Ana:

### 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 20859845 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 20859845 del 28 de abril de 2025 en cocho (08) 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: 20859845*

**Radicado No. 20859845**

Popayán, **28 de abril de 2025**

**ANA LUCIA CASTILLO**

Cargo: N/A

E-mail: aluc-80@hotmail.com

Dirección: Cra 21 9 -08

Celular: 3008954191

Cédula: 34523010

Contrato: 331112

Producto: 331112307 - Ruta: N/A

Titular: ANA LUCIA CASTILLO

Timbío - Cauca

**Asunto:** Radicado 20859845. Solicitud del 09 de abril del 2025.

Hola Ana Lucia,

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

En atención a tu solicitud radicada de manera presencial el 09 de abril de 2025; donde nos manifiestas que requieres que se revise los valores cobrados en las facturas, y se está cobrando un valor por deudas anteriores de 131.449; así mismo, los datos de notificación no son correctos. Te compartimos tu historial de consumos de los meses de marzo y abril:

Cuenta	Periodo de consumo	Lectura	Lectura previa	Diferencia de lectura	Valor facturado
331112	Abril 2025	2072	1962	110	110
331112	Marzo 2025	1962	1864	98	98

Por la información expuesta; se evidencia que los cobros por consumo para los meses de marzo y abril son correctos; ya que se realizaron tomando la lecturas actual y la lectura anterior del medidor instalado en tu predio. por lo tanto, es importante que realices el pago correspondiente. *(Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997)*

**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)



## Radicado No. 20859845

### 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 cambios o ajustes en la cantidad de energía facturada y cobrada para los periodos de marzo y abril para el contrato No. 331112; *“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”.*

Con relación a tu inconformidad por los cobros de valores correspondientes a periodos anteriores, revisando en nuestro sistema de información comercial, se evidencia que presentaste la misma inquietud; que fue radicada con el número 19801145; en la que se te indico, que el valor corresponde a consumos dejados de facturar correspondientes al mes de agosto de 2024; Teniendo en cuenta lo anterior, es menester informarle que para la empresa no es posible referirse al mismo tema que ya fue objeto de análisis y de respuesta.

Si requieres que se actualice los datos correspondientes a la dirección registrada en la factura, te solicitamos que nos envíes los siguientes documentos para realizar la actualización en el sistema:

- Factura de otro servicio público donde indique la dirección
- Certificado de tradición (con nomenclatura actualizada) o certificado de nomenclatura.

Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 01 8000 451 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

#### 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

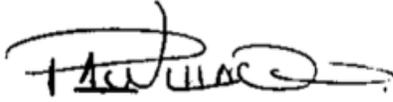
Popayán – Cauca

[www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)



**Radicado No. 20859845**

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: EYMR*

*Solicitud: 20859845 (21412133)*

**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)



Radicado No. DDR082024\_331112307

Popayán, 04-02-2025

Señor/a

**ANA LUCIA CASTILLO**

Propietario y/o Suscriptor y/o Cliente.

E-mail: **N/A**

Dirección: **DIR VDA EL ARADO -331112307 \_105387**

Celular: **3008954191**

Medidor: **230107126**

Producto: **331112307 - Ruta: 19053512060 5120711830**

**TIMBÍO - CAUCA**

Anteriormente te informamos que tu consumo presentó un aumento por encima de tu promedio, hoy queremos darte el resultado del análisis realizado, teniendo en cuenta el procedimiento establecido.

**Detalle:**

Lectura realizada el 05-08-2024 = **1256** kilovatios

Lectura realizada el 03-07-2024 = - **1014** kilovatios

**242 kilovatios (consumo mes de agosto de 2024)**

Tu promedio en los últimos seis meses = **122** kilovatios

El aumento en el mes de **agosto de 2024** fue de **120** kilovatios

CEO realizó una visita técnica con acta número **18933366**, donde se encontró lo siguiente: “Se realiza inspección se encuentra servicio normalizado con medida de lectura actual 1817 usuario manifiesta que en el mes de junio y julio el predio estuvo deshabitado, se toman amperajes con resultado menor de 1 amperio no existen fugas no se evidencia anomalía, censo realizado en compañía del usuario. Por lo tanto el aumento de consumo se da porque predio desde el mes de agosto fue habitado. 1.Consumos reales”.

De acuerdo con el análisis realizado identificamos que la **causa del aumento en tu consumo** es:

**“Consumos reales”**

En conclusión, el valor pendiente que te queda por pagar es:

- Consumo por cobrar kilovatios: **120**
- Subsidio: **\$- 4,829**
- Contribución: **N/A**
- Alumbrado público: **\$12,389**
- Valor total a cobrar: **\$131,450**

**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



**Radicado No. DDR082024\_331112307**

En caso de que lo necesites, te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia o si tienes alguna inquietud, solicitud, petición, queja o reclamo puedes presentarla dentro de los 5 meses siguientes a la fecha de expedición de tu próxima factura.

- ✉ Correo electrónico [prceo@ceoesp.com](mailto:prceo@ceoesp.com)
- 🌐 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 💬 Chat en línea
- 📱 App CEO en tus manos

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 018000511234.

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites.



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**  
Coordinadora Análisis y Recuperación de Consumos  
Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Proyectó: *jhonf.*

*Procedimiento regulatorio Resolución CREG 105 007 de 2024.*

**Radicado No. 19801145**

Popayán, 19 de febrero de 2025

**ANA LUCIA CASTILLO**

E-mail: [aiuc-80@hotmail.com](mailto:aiuc-80@hotmail.com)  
Dirección: Carrera 21 # 114-08  
Celular: 3008954194  
Cedula: 34.523.010  
Contrato: 331112  
Producto: 331112307  
Titular: Ana Lucia Castillo  
Popayán - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado 19801145 del 05 de febrero de 2025.

Hola Ana Lucia,

Reciba un cordial saludo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus solicitudes, toda vez que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la petición del asunto, relacionada con el consumo facturado en el mes de febrero de 2025 para el producto 331112307, correspondiente a energía recuperada de la manera más cordial nos permitimos informar que se verifica nuestro sistema de información comercial, por lo cual informamos:

Verificamos el comportamiento correspondiente al consumo del mes de febrero de 2025 el cual es el siguiente

Mes	Fecha lectura anterior	Lectura Ant. kWh	Fecha lectura actual	Lectura Act. kWh	Diferencia de lecturas	Consumo facturado	Días	Unidades Pendientes
Agosto de 2024	3/07/2024	1014	5/08/2024	1256	242	122	33	120
Septiembre de 2024	5/08/2024	1256	3/09/2024	1349	93	93	29	0
Octubre e 2024	3/09/2024	1349	2/10/2024	1466	117	117	29	0
Noviembre de 2024	2/10/2024	1466	2/11/2024	1563	97	97	31	0
Diciembre de 2024	2/11/2024	1563	3/12/2024	1668	105	105	31	0
Enero de 2025	3/12/2024	1668	3/01/2025	1771	103	103	31	0
Febrero de 2025	3/01/2025	1771	3/02/2025	1864	93	93	31	0

Como se observa en el mes de agosto de 2024 de acuerdo a la diferencia de lecturas el consumo corresponde 242 (1256kWh-1014kWh), evidenciando un aumento en el consumo en relación con el promedio que venía manejando el producto, es así como se procede a facturar 122kWh que corresponde al promedio propio del cliente, lo anterior mientras se realiza la investigación correspondiente e identificar si el aumento del consumo se debe a una falla en el equipo de medida.

### Radicado No. 19801145

Es así como se procede con la programación de la orden de trabajo número 18933366, donde se encontró lo siguiente: “Se realiza inspección se encuentra servicio normalizado con medida de lectura actual 1817 usuario manifiesta que en el mes de junio y julio el predio estuvo deshabitado, se toman amperajes con resultado menor de 1 amperio no existen fugas no se evidencia anomalía, censo realizado en compañía del usuario. Por lo tanto, el aumento de consumo se da porque predio desde el mes de agosto fue habitado. 1.Consumos reales”.

De acuerdo con lo anterior se procede con la facturación de 120kWh que estaban pendientes de facturar, lo anterior en base **al artículo 150 de la Ley 142 de 1994.**

Con respecto al consumo facturado en los meses de septiembre de 2024 a febrero de 2025 no presentó inconveniente y se facturo por estricta diferencia de lectura, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

De acuerdo con lo anterior informamos que no es posible realizar ajustes al cargo facturado en el mes de febrero de 2025 por concepto de energía consumida dejada de facturar (ECDF).

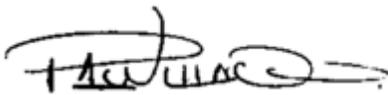
Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

- ✉ Correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com)
- 🌐 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣️ Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

A través de los cuales se podrá interponer las quejas reclamos o inquietudes que se tenga por parte de los clientes.

Basándonos en los hechos expuestos, queremos informarte que se conceden los recursos de ley sobre el cargo por facturado en el mes de febrero de 2025 para el contrato No. 1344896, “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”.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
Proyecto: HEEB  
Solicitud: 19801145 (19801330)

