

Radicado No. 21103071

Popayán, 13-05-2025

PAULINA CERON

Dirección: Vda San Miguel
Cédula: 25492439
Contrato: 346376
Producto: 346376715
Titular: **PAULINA CERON**
La Vega - Cauca

Asunto: Radicado 21103071. Notificación por aviso a tu solicitud del día 14 de abril 2025.

Estimado señor/a Paulina:

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 21103071 expedido el día 06 de mayo 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 21103071 del 06 de mayo 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,

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: 21103071

Radicado No. 21103071

Popayán, **06 de mayo de 2025**

PAULINA CERON

Cargo: N/A
E-mail: N/A
Dirección: Vda San Miguel
Celular: N/A
Cédula: 25492439
Contrato: 346376
Producto: 346376715 - Ruta: N/A
Titular: PAULINA CERON
La Vega - Cauca

Asunto: Radicado 21103071. Solicitud del 14 de abril del 2025.

Hola Paulina

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 escrita el 14 de abril de 2025, donde nos manifiestas que se está cobrando consumos muy altos, Te informamos que, revisando en nuestro sistema de información comercial, Se evidencia que para el contrato 346376; en los meses de diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril se ha calculado el cobro por consumo promedio ya que se presentó novedad de lectura de - Display Apagado Sin Energía -; en las facturas de diciembre de 2024, enero y febrero no se cobra consumo; los cobros de estos meses se realiza en la factura de abril.

Periodo de consumo	Lectura	Lectura previa	Observación 1	Leída el	Diferencia de Lectura	Valor cobrado	Valor cobrado en la factura de Abril
Mayo 2025	2		Toma Exitosa	15/04/2025	2		
Abril 2025			Display Apagado Sin Energía	10/04/2025	0	89	
Marzo 2025			Display Apagado Con Energía	11/03/2025	0	153	
Febrero 2025			Display Apagado Con Energía	11/02/2025	0	0	148
Enero 2025			Display Apagado Sin Energía	13/01/2025	0	0	152
202412		2416	Display Apagado Con Energía	12/12/2024	-2416	0	152
202411	2416	2251	Toma Exitosa	13/11/2024	165	165	

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



Radicado No. 21103071

Se realiza visita técnica para atender la orden de trabajo ot 23002063 (15-04-2025 09:46) donde se encontró que:

OT 23002063 (15-04-2025 09:46) – “Para dar respuesta a la pqr se encontró medidor electrónico instalado, servicio normalizado, se verifica con display en blanco realiza cambio, se toma censo de carga, registro fotográfico medidor retirado se lleva en bolsa#192297 se deja constancia, firma usuario a satisfacción instalaciones no cumplen retie”.

El cobro por promedio se realiza tomando en consideración lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 de la medición del consumo y el precio en el contrato 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.

Para los siguientes meses se realizará el cobro del consumo tomando la lectura actual y la lectura anterior que para la fecha del 15 de abril 2025; al momento del cambio de medidor es de **2 kwh**, pues ya se realizó la normalización del medidor instalado en el predio.

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 el contrato No. 346376; *“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”.*

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
- 🌐 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣️ Tu asistente virtual Olguita

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

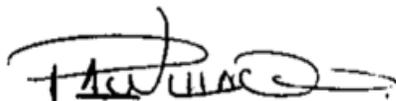
www.ceoesp.com.co



Radicado No. 21103071

 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: EYMR

Solicitud: 21103071 (21561748)

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

