

Radicado No. 21110672

Popayán,05-05-2025

LUZ ENEYDA ALBAN
Dirección: BA LOS FUNDADORES
Celular: 3185355747
Cédula: 34671117
Contrato: 562340
Producto: 562340052
Titular: **LUZ ENEIDA ALBAN SOLANO**
Patía - Cauca

Asunto: Radicado 21110672. Notificación por aviso a tu solicitud del día 14 de abril 2025.

Estimado señor/a Luz:

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 21110672 expedido el día 23 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 21110672 del 23 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@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: 21110672

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



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

NO. DE SOLICITUD: 21110672
PETICIONARIO: LUZ ENEYDA ALBAN
PRODUCTO SERVICIO: 562340052
DIRECCIÓN DEL PREDIO: BA LOS FUNDADORES
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: BA LOS FUNDADORES
TELÉFONO: 3185355747
CORREO ELECTRÓNICO: NO SUMINISTRA

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN:
14-04-2025 12:11
CÉDULA: 34671117
MUNICIPIO: PATÍA

CAUSAL: _____

ANEXOS:

FACTURACIÓN PRESTACIÓN INSTALACIÓN SOLICITUD NO SI

DETALLE DE LO SOLICITADO:

Cliente reclama la factura de abril que esta por valor de \$303.900.

FECHA DE RESPUESTA: 23 - 04 - 2025.

DECISIÓN:

En atención a su reclamación presentada el día 14 de abril del 2025, de la manera más cordial nos permitimos informar que revisado nuestro sistema de información comercial evidenciamos que el aumento en el aumento en la factura del mes de abril se debe a cobro de energía recuperada de los meses no facturados de diciembre 2024, enero y febrero de 2025 calculados por promedio de 124 kWh, debido a la observación de lectura "Display Apagado Con Energía", lo antes mencionado según 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; cabe mencionar que la recuperación de dichos periodos se realiza con base en lo estipulado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994 al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, es decir que las empresas de servicios públicos cuentan con un término de cinco meses después de haber entregado las facturas, para cobrar bienes o servicios que no se facturaron por error u omisión. Por lo anterior no es procedente realizar ajuste a los valores liquidados.

Así mismo, te informamos que mediante acta CEO_21163127, del 14/02/2025; se realizó la normalización del servicio donde se toma lectura 2; por lo cual dicha toma se resta con la lectura siguiente 110 tomada el 10-03-2025 para un total de 108 kWh, la cual pertenece al consumo de marzo 2025 el cual había sido cobrado con 126 kWh, por lo tanto, se realiza el descuento de 18 kWh en dicho periodo.

Adicionalmente, para el mes de abril se toma las lecturas 286 del 09-04-2025 y consecutivo 110 tomada el 10-03-2025 se establece un total de 176 kWh, teniendo en cuenta que en este mes el cobro fue por 118 kWh, por lo que se corrige la liquidación realizada y se cargan los 58 kWh pendientes en dicha facturación.

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

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



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:

Ginel Teresa Hernández Castellano

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.