

Radicado No. 19992111

Popayán, 17-03-2025

EDWIN RIVERA SARRIA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Carrera 10 N.11-21 barrio Lleras

Celular: 3103111130

Cédula: 10755270

Contrato: **528956**

Producto: 3103111130

Titular: **NOEL NUNEZ**

Piendamó Tunía - Cauca

Asunto: Radicado 19992111. Notificación por aviso a tu solicitud del 14 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Edwin:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número 19992111 expedido el 05 de marzo de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **EDWIN RIVERA SARRIA** el 14 de febrero de 2025.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENVÍO de este aviso.

Anexo: Copia del acto administrativo número 19992111 del 05 de marzo de 2025 en cinco (05) 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

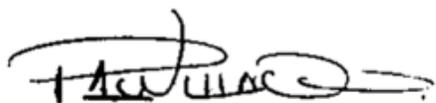
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

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: 19992111

Radicado No. 19992111

Popayán, **05 de marzo de 2025**

EDWIN RIVERA SARRIA

E-mail: [N/A](#)

Dirección: Carrera 10 N.11-21 barrio Lleras

Celular: 3103111130

Cédula: 10755270

Contrato: 528956

Producto: 528956641

Titular: **NOEL NUNEZ**

Piendamó Tunía - Cauca

Asunto: Radicado 19992111. Respuesta a tu recurso de reposición y subsidiario de apelación interpuesto con relación a la respuesta número 19883741 del 08 de febrero de 2025.

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición y subsidiario de apelación.

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso lo realizaremos frente el consumo facturado en el mes de enero de 2025 N. 92176691 y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, procedemos a verificar la facturación:

Para el mes de agosto de 2024 se facturaron 121 kWh, teniendo en cuenta las siguientes lecturas:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	CONSUMO RECUPERADO
Agosto de 2024	42	229	187	121	66

En la factura de enero de 2025 se incluyen 66 kWh pendientes de facturar (Artículo 150 de la Ley 142 de 1994¹), mediante radicado N. DDR105082024_528956641 del 22/01/2025 adjunto, se informó novedad en la facturación.

Para el mes de enero de 2025, liquidamos un consumo por promedio propio de 146 kWh al reportar novedad “DesviaciónSignificativaOffline” con base en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994².

¹ **ARTÍCULO 150. De los cobros inoportunos.** 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

² Artículo 146. Ley 142 de 1994. “La medición del consumo, y el precio en el contrato. (...) Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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. (...)”

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. 19992111

Detalle:

Lectura realizada **24/01/2025**: **977** kilovatios

Lectura realizada **21/12/2024**: - **800**

Diferencia de lecturas: **177** kilovatios (consumo mes de **febrero**)

La cuota de financiación corresponde a los costos generados en visita técnica con orden N. 13940235 del 09/09/2024, se encontró servicio con medidor dañado, sin tapa principal ni placa de características, se retira y se embala en bolsa de custodia, se lleva para el laboratorio, además se cambia caja por estar en mal estado, se deja servicio bajo norma CEO. Costo total \$457,230 financiados a 36 cuotas.

Queremos informarte que, después de revisar tu caso y de acuerdo con el análisis realizado, hemos decidido **Confirmar** la decisión No. 19883741 que tomamos el 08 de febrero de 2025, concedemos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria y se enviará todo el expediente para su estudio. (Contrato de Condiciones Uniformes. Cl. 78³).

Finalmente, nos permitimos indicarte que el consumo depende de la **frecuencia, tiempo y utilización** de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos utilizados en tu día a día y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, por ello te recomendamos ser eficiente con el uso de la energía.

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
- 🌐 <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,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

³ Clausula 78. Trámite De Los Recursos. La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene por objeto que CEO o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de CEO. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

7.) El Recurso de Apelación será subsidiario del de reposición y se interpondrán en un mismo escrito ante el Representante Legal de CEO o su delegado, Corresponde a CEO, conceder el Recurso de Apelación en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De concederse el Recurso de Apelación, CEO deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Radicado No. 19992111

Proyectó: NJBL
Solicitud: 19992111 (20364911)

Radicado No. DDR105082024_528956641

Popayán, 22 de enero de 2025

Señor/a

NOEL NUNEZ

Propietario y/o Suscriptor y/o Cliente.

E-mail: **N/A**

Dirección: **DIR KISCO 19 _158663**

Celular: **3193111130**

Medidor: **26301517HEXMA**

Producto: **528956641 - Ruta: 19048504060_5040237106**

PIENDAMÓ-TUNIA - 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 24-08-2024 = **229** kilovatios

Lectura realizada el 20-07-2024 = **- 42** kilovatios

187 kilovatios (consumo mes de agosto de 2024)

Tu promedio en los últimos seis meses = **121** kilovatios

El aumento en el mes de **agosto de 2024** fue de **66** kilovatios

CEO realizó una visita técnica con acta número **13940235**, donde se encontró lo siguiente: “EN VISITA TÉCNICA EFECTUADA SE ENCONTRÓ SERVICIO CON MEDIDOR DAÑADO SIN TAPA PRINCIPAL NI PLACA DE CARACTERÍSTICAS SE RETIRA Y SE EMBALA EN BOLSA DE CUSTODIA SE LLEVA PARA EL LABORATORIO ADEMÁS SE CAMBIA CAJA POR ESTAR EN MAL ESTADO SE DEJA SERVICIO BAJO NORMA CEO ENCARGADO SE AUSENTE FIRMA TESTIGO”.

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: **66**
- Subsidio: **N/A**
- Contribución: **\$13,628**
- Alumbrado público: **\$ 7,213**
- Valor total a cobrar: **\$88,980**

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. DDR105082024_528956641

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 pqrceo@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.