

**Radicado No. 16158617**

Popayán, 30/08/2024

Señor/a  
ARMANDO OLABE F  
Cargo: Cliente  
E-mail: N/A  
Copia: No  
Dirección: Barrio La Primavera  
Celular: 3186141775  
Cédula: 10755263  
Producto: 595996099 - Ruta: N/A  
Piendamó – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 16158617 del 01 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ARMANDO:

**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 16158617 expedido el día 21 de agosto de 2024,

*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 16158617 del 21 de agosto de 2024 en dos (02) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: AJN  
Solicitud: 16158617

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.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@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

Popayán, 21-08-2024

Señor/a  
**ARMANDO OLABE F**  
Cargo: Cliente  
E-mail: N/A  
Copia: No  
Dirección: Barrio La Primavera  
Celular: 3186141775  
Cédula: 10755263  
Producto: **595996099** - Ruta: N/A  
Piendamó – Cauca

**Asunto:** Respuesta a Solicitud número **16158617** del 02 de agosto del 2024.

Estimada señora **RIVERA:**

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

En atención a la solicitud presentada, relacionado con *se la toma de lecturas, que no se niegan a dejar tomar la lectura, y dar solución que la factura está llegando muy cara.* de la manera más cordial nos permitimos informar que:

De acuerdo con lo anterior se informa, que debe solicitar en la oficina de servicio al cliente de su municipio o por cualquier otro medio de atención, la respectiva normalización del servicio, (reubicación del medidor) para poder liquidar su consumo de acuerdo con la diferencia de lectura; de lo contrario se le seguirá facturando por promedio, en caso de presentarse dificultad para ser leída por el lector.

El costo de la normalización del servicio debe ser asumida por el cliente y/o suscriptor de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes. El valor puede ser financiado en la factura.

*Por su parte el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en su cláusula 18 establece como **OBLIGACIONES DE HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes:*

*“5. Adquirir, entregar, mantener y reparar, cuando la Compañía lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.*

*6. Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los colaboradores debidamente autorizados por CEO, so pena de la suspensión del servicio.*

*7. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la Compañía para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar, producto de la ejecución del presente contrato, so pena de la suspensión del servicio”.*

*8. Velar por que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, que facilite tomar la lectura del consumo, debe ser un lugar ventilado, seco, no sujeto a temperaturas extremas, libre de escombros, basuras y en general libre de materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por CEO, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.*

*11. Informar de inmediato a CEO sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazados a satisfacción cuando CEO así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994”.*

Al realizar la verificación en el sistema comercial de la Compañía Energética de Occidente se procede a anexar evidencias de las observaciones en la toma de lecturas: *Cliente no permite la toma de lecturas.*





Imagen 1-mes de abril-2024



Imagen 2-mes de mayo-2024



Imagen 3- mes junio-2024



Imagen 4-mes julio-2024

Con relación al costo de la factura se procede a relacionar la información sobre los consumos facturados según el promedio correspondiente al estrato (uno) 1, al cual pertenece el predio relacionado al número de contrato **595996**.

MES	ESTRATO	PROMEDIO	DIAS CONSUMO
JULIO	1	89	27
JUNIO	1	89	30
MAYO	1	89	29
ABRIL	1	89	33
MARZO	1	74	31

Por último, con respecto a la suspensión del servicio se recomienda pagar dentro de las fechas establecidas en la factura para evitar la suspensión, se evidencia que esta cancelando fuera de la fecha de pago. La suspensión en este caso se realizó el día 9 de febrero del 2024 y el pago lo realizo el día 156 de febrero del 2024, como se puede evidenciar.

**10365878**

Tipo de trabajo  
Suspensiones

Prioridad  
Muy baja

Estado  
Cerrada

Sector operativo  
S.O ZONA CENTRO

Unidad de trabajo  
ZONA CENTRO APPLUS

Estado de la unidad  
Habilitada

Creada el  
02-02-2024 08:16

Tipo de asignación  
Por demanda

Asignada el  
05-02-2024 23:38

Para iniciar el  
05-02-2024 23:38

Cerrar antes del  
05-02-2024 23:48

Cerrada el  
**09-02-2024 09:17**

Iniciada el  
**09-02-2024 09:10**

Finalizada el  
**09-02-2024 09:16**

Causa de cierre  
Éxito

Pago

88678307	16-02-2024 00:00	COP102.200.00	COP0.00	Aplicado
----------	------------------	---------------	---------	----------

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada en los periodos de marzo, abril, mayo, junio y julio del 2024 al producto No. **595996099**.

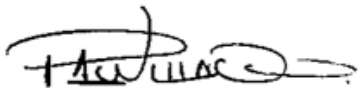
*“Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante el Representante Legal de la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, de la presente decisión. 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, 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”.*

Finalmente, Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR´s, nuestra app (disponible para descarga desde apple store o play store), o el correo electrónico ([pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com))”.

*Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco días del envío de la citación, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

Cualquier duda con gusto será atendida,

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: MICD  
Solicitud: **16158617** (16533825)

Finalmente, Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (disponible para descarga desde apple store o play store), o el correo electrónico ([pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com))".

*Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.*

