

Radicado No. 17024829

Popayán, 30/09/2024

Señor/a

AURORA HERNÁNDEZ VILLANI

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Cl 10 Cr 12 – 12 Barrio Centenario

Celular: 3113085657

Cédula: 25354223

Producto: 625287878 - Ruta: N/A

Santander de Quilichao - Cauca

Asunto: Solicitud número 17024829 del 05 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Aurora:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

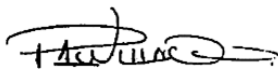
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 17024829 expedido el día 20 de septiembre de 2024,

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 17024829 del 20 de septiembre de 2024 en tres (03)

folios. Cordialmente,



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

Proyectó: ACPB
Solicitud: 17024829

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.

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



Popayán, 20 de septiembre de 2024

Señor (a)
AURORA HERNÁNDEZ VILLANI
E-mail: N/A
Dirección: Cl 10 Cr 12 – 12 Barrio Centenario
Celular: 3113085657
Cédula: 25354223
Contrato: 965891
Producto: 625287878
Titular: **AURORA HERNANDEZ VILLANI**
Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Respuesta a tu radicado No. **17024829** del 05 de septiembre de 2024.

Hola Aurora,

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 05 de septiembre de 2024, donde manifiestas reclamación con respecto al valor liquidado en la factura del servicio de agosto de 2024, te presentamos la información de tus consumos:

Detalle:

Lectura realizada 26 de agosto de 2024: 24916 kilovatios
Lectura realizada 21 de julio de 2024: - 24812 kilovatios
Diferencia de lecturas: 104 kilovatios

De acuerdo con esta información, confirmamos que el valor facturado es correcto ya que fue establecido a través de las lecturas tomadas de tu equipo de medida, por lo tanto, es importante que realices el pago correspondiente. *(Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997)*

En caso de que quieras solicitar una revisión técnica, debes tener en cuenta que este servicio tiene un costo que podría ser financiado en tu próxima factura. Para solicitarla, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales de atención, indicando tu número de contrato, número de celular y garantizando que un responsable mayor de edad esté presente durante la visita.

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 ningún cambio o ajuste en la cantidad de energía facturada y cobrada para el mes de agosto bajo el contrato 965891; *“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”.*

En lo que refiere a tu manifiesto de reclamaciones elevadas anteriormente y los Recursos que has presentado, te comunicamos que en la actualidad están siendo investigados a fondo por parte de CEO, una vez sea resuelta, se brindará respuesta, dentro de los términos de Ley. De acuerdo con lo anterior, no es posible referirse a temas que están siendo objeto de análisis.

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 Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: KYWB
Solicitud: 17024829 (17360694)