

Radicado No. 17760227

Popayán, 29/10/2024

Señor/a
YOLANDA LUCUMI MINA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: CR 26 CL 14 - 03
Celular: 3153407658
Cédula: 31235615
Producto: 568542574 - Ruta: N/A
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Solicitud número 17760227 del 16 de octubre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a YOLANDA:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

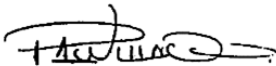
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 17760227 expedido el día 18 de octubre de 2024,

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 17760227 del 18 de octubre de 2024 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



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

Proyectó: JSEV
Solicitud: 17760227

Popayán, 18 de octubre de 2024

Señor/a
YOLANDA LUCUMI MINA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Carrera 26 Calle 14 - 03
Celular: 3153407658
Cédula: 31235615
Producto: 568542574 - Ruta: N/A
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Respuesta a Solicitud número **17760227** del 16 de octubre de 2024.

Hola Yolanda,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En atención al escrito del 16 de octubre de 2024 donde manifiesta inconformidad por el incremento de los consumos y solicitas un descuento porque llego muy cara la factura sobre el producto No. **568542574** con Contrato No. **568542** a nombre **JOSE HERNEY BALANTA**, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Según lo dispuesto por el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994: ***“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”***. (Negrita fuera de texto).

Se tiene que los clientes están sujetos al requisito de oportunidad previsto por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Así las cosas y frente al caso concreto el cliente efectúa su inconformidad por la deuda, es decir que la CEO está en la obligación de verificar los consumos facturados desde el periodo de junio de 2024 hasta el periodo de octubre de 2024, facturados hasta el momento de la interposición del reclamo, estando usted como cliente del servicio sujeto a la imperiosa consecuencia jurídica prevista en la norma, relacionada con la caducidad de su reclamación.

Es necesario informar que la factura del periodo de agosto de 2024 fue liquidada con base al consumo promedio propio del servicio de **198 kWh**, de acuerdo con la novedad **“DesviaciónSignificativaOffline”** de conformidad con lo dispuesto por la normatividad vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes. 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, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Teniendo en cuenta lo solicitado, se procede a realizar el análisis correspondiente a los consumos facturados en los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, los cuales presentan el siguiente comportamiento:

PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
OCTUBRE DE 2024	8154	8420	266	266
SEPTIEMBRE DE 2024	7918	8154	236	236
AGOSTO DE 2024	7616	7918	302	198
JULIO DE 2024	7362	7616	254	254
JUNIO DE 2024	7054	7362	308	308

Como puede observarse los consumos de los periodos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, y no presentan desviación significativa, al no superar los porcentajes establecidos de la Clausula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes, si el cliente y/o suscriptor requiere que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede ser solicitada a través de cualquier canal establecido por CEO.

En el mes de octubre de 2024 se realiza el cobro del consumo correspondiente a **266 kWh** según la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, las cuales son lectura **8420 kWh** del 10 de octubre de 2024 y la lectura **8154 kWh** del 06 de septiembre de 2024 que nos indica el consumo que se realizó en el periodo de octubre de 2024 y adicionalmente se genera el cobro de

los **104 kWh** faltantes por facturar en el mes agosto de 2024 para la totalidad de los **302 kWh** correspondientes a dicho periodo.

Por lo anterior no es procedente realizar ajuste a la factura emitida teniendo en cuenta que la compañía puede cobrar los **104 kWh** dejados de facturar en el periodo de agosto del 2024 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”. La compañía procedió con el cobro de los kilovatios no facturados teniendo en cuenta que está dentro del tiempo para realizar dicha facturación.

Nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio, y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, es por lo que le corresponde hacer control sobre los consumos que realizan en el predio.

Se resalta que a los clientes les corresponde hacer verificar el funcionamiento de los aparatos electrónicos, estado de las instalaciones, y el tiempo en que se utilizan, donde se pueden apoyar con un técnico particular electricista para verificar sus condiciones, ya que dependiendo de su estado y antigüedad puede conllevar a generar altos consumos.

Se aclara que CEO no puede hacer descuentos o rebajas sobre valores de consumos, por cuanto está prohibido según la Ley 142 de 1994, artículo 99.9 y el artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997, no es posible hacer exoneraciones en el pago del servicio a ninguna persona natural o jurídica, y deben asumir el pago de la totalidad.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas, se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación, rebaja o ajuste frente a las cantidades de energía liquidadas y cobradas al Producto No. **568542574** sobre los periodos junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024.

Se conceden los Recursos de Ley sobre los consumos facturados de los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, sobre el contrato No **568542** a nombre de **JOSE HERNEY BALANTA**.

“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”.

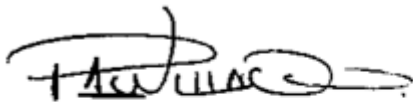
Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

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

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



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

Proyectó: MCP
Solicitud: 17760227 (11926844)