

## Radicado No. 19556505

Popayán,04-03-2025

### ANA MENESES

Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Dirección: BARRIO SUR  
Celular: 3145620414  
Cédula: 1058787346  
Contrato: 834430  
Producto: **834430124** - Ruta: 19410402040-4020404760-0  
Titular: **VICTOR MENESES RAMIREZ**  
La Sierra - Cauca

Asunto: Radicado 19556505. Notificación por aviso a tu solicitud del día 25 de enero de 2025.

Estimado señor/a Ana:

### 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 19556505 expedido el día 20 de febrero 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 19556505 del 20 de febrero 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](mailto:pqrceo@ceosp.com)
- 🌐 <https://www.ceosp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣 Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

#### 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](http://www.ceosp.com.co)



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: YAMG*  
*Solicitud: 19556505*

**Radicado No. 19556505**

Popayán, 20 de febrero de 2025

**ANA MENESES**

Cargo: No suministra  
E-mail: No suministra  
Copia: No  
Dirección: BARRIO SUR -834430124 \_254067  
Celular: 3145620414  
Cédula: 1058787346  
Contrato: 834430  
Producto: 834430124 - Ruta 19410402040-4020404760-0  
Titular: VICTOR MENESES RAMIREZ  
La Sierra - Cauca

**Asunto:** Respuesta a tu radicado número 19556505 del 25 de enero de 2025

Hola Ana Meneses,

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

En atención a la solicitud No. 19556505 registrada el día 25 de enero de 2025, por el cual, nos permitimos informar que se evidencia lecturas reales que suministró el equipo de medición registrado como 90701666HOLMA instalado en su predio. Dicho esto, no se observa kilovatios pendientes por recuperación en los periodos de *junio, julio, agosto, septiembre, octubre* de 2024; sin embargo, para el periodo de *noviembre* del año 2024 se encuentra que el *consumo activo* real fueron 166 Kwh (consumo generado en el predio), pero fueron solamente liquidados 131Kwh, quedando pendiente 35 Kwh por cobrar.

En el cual, se analiza que para el periodo de *enero* de 2025 (periodo reclamado) se encuentra dicha recuperación de los 35 Kwh del periodo de *noviembre*. Es importante informar que, estos acontecimientos se generan porque cuando se toma la lectura del mes, se realiza una conversión de lecturas (*lectura presente - lectura anterior*) el sistema automatizado realiza la comparación de los seis últimos *consumos activos* del servicio. Si en esta comparación se comprueba que en dicho periodo presente hubo un incremento más alto que en los últimos seis periodos, se toma como *desviación* por lo que, se procede a investigar dicho aumento; cobrando solamente un promedio parametrizado. Todo esto se realiza por obligación a la ley 142 de 1994, artículo 149 donde manifiesta dicha obligación por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos. (Ley 142 de 1994, art 149):

Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán

**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](http://www.ceoesp.com.co)



al suscriptor o usuario, según sea el caso. (ley 142 de 1994. Ley de Servicio Públicos Domiciliarios).

Después de realizar dicho análisis, se determina la causante de este incremento. Para este caso, se dictamina que el consumo fue generado en el predio, por lo que se procede a realizar recuperación del restante no facturado del periodo de *noviembre* en el periodo *enero*. Igualmente, este proceso de recuperación se encuentra avalada en el artículo 150 de la misma ley expuesta en esta respuesta.

Por consiguiente, se procede a realizar el ajuste para realizar recuperación de los 35 Kwh pendientes en el periodo mencionado. Te recomendamos realizar la cancelación de los valores posteriores a esta reclamación para así evitar inconvenientes con los procesos de *suspensión de servicio de energía*, y posterior a ello, cobros de *reconexión de servicio de energía*. Si no cuenta con la capacidad monetaria para solventar dichas obligaciones. Te brindamos varios métodos de pagos, solamente debes acercarte a la oficina de la Compañía Energética más cercana.

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.

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

-  <https://www.ceoesp.com.co/>
-  Tu asistente virtual Olguita
-  App CEO en tus manos
-  01 8000 51 1234

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: DASE*  
*Solicitud: 19556505*