

Radicado No. 19767023

Popayán, 04-03-2025

ERIKA YULIETH MUSE ANDELA

Cargo: N/A
E-mail: N/A
Dirección: VDA LA CRUZ DE TOGOIMA
Celular: 3136466576
Cédula: 1062075654
Contrato: 19517
Producto: **351959272** - Ruta: N/A
Titular: **MARCO A NEZ**
Páez - Cauca

Asunto: Radicado 19767023. Notificación por aviso a tu solicitud del día 03 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Erika:

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 19767023 expedido el día 19 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.

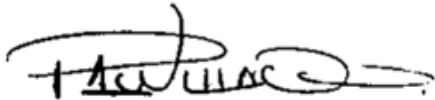
Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENTREGA de este aviso.

Anexo: Copia del acto administrativo número 19767023 del 19 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@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.

Proyectó: YAMG
Solicitud: 19767023

CONSTANCIA DE SOLICITUD VERBAL
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P

No. DE SOLICITUD: 19767023 FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 03-02-2025 11:30
PETICIONARIO: ERIKA YULIETH MUSE ANDELA CÉDULA: 1062075654
PRODUCTO SERVICIO: 351959272 MUNICIPIO: 19517 - PAEZ
DIRECCIÓN DEL PREDIO: VDA LA CRUZ DE TOGOIMA -351959272
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: VDA LA CRUZ DE TOGOIMA -351959272
TELÉFONO: 3136466576
CORREO ELECTRÓNICO: _____

CAUSAL: _____

ANEXOS:

☒ FACTURACIÓN ☐ PRESTACIÓN ☐
☐ INSTALACIÓN ☐ SOLICITUD

☒ NO ☐ SI

DETALLE DE LO SOLICITADO: Cliente ERIKA YULIETH MUSE ANDELA CC.1062075654 CEL. 3136466576 reclama por el consumo promedio facturado en los meses de AGOSTO SEP Y NOVIEMBRE DEL 2024 solicita verificar el estado del medidor. Display en blanco.

FECHA DE RESPUESTA: 19/02/2025

DECISIÓN: En respuesta a su solicitud nos permitimos informar que se procedió al análisis de las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial del producto de servicio arriba indicado soportado con pantallazo CONSULTAS OPEN- con novedad de lectura Display Apagado Con Energía. CEO realizó la planificación de la visita técnica con orden de trabajo No. CEO_19513871: Se encuentra medidor electrónico digital con Display Apagado Con Energía. Requiere OT de trabajo para normalización, cuya actividad se encuentra pendiente de ejecución para constatar el estado del medidor. Actualmente el municipio se encuentra impactado el servicio en la atención de ordenes de trabajo, en el momento el municipio de Paez se encuentra impactado por el orden público. De acuerdo a lo anterior le informamos que, verificando los consumos del producto en mención y revisando histórico de consumos registra en los meses de agosto, septiembre y noviembre del 2024 cobro promedio estrato socioeconómico en 89 unidades por irregularidad detectada y reportada por el lector "Display Apagado Con Energía" por concepto de energía, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos seis (6) meses. Se analiza que para los meses reclamados el sistema registra cobro por promedio 89 respectivamente. De acuerdo con esta norma, es claro que cuando la falta de medición durante un periodo no es atribuible ni a la empresa ni al usuario, se puede hacer uso de cualquiera de las alternativas allí propuestas. Por lo tanto y revisando el histórico de consumos, se procede a ajustar el mes con 38 und consumo promedio propio de acuerdo a los datos que se tienen en OPEN 8. estableciendo que, en caso de fallas en la lectura del medidor, el consumo puede estimarse. Lo antes mencionado según lo establecido en el artículo 146 de la 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 periodos 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



De esta manera, hemos dejado en cobro 38 kwh, asegurando que el valor facturado sea justo y acorde a su uso habitual de energía.

Se le solicita estar pendiente para la visita técnica mediante la cual se ejecutará lo requerido. En caso de que el personal operativo de la Compañía requiera llamarlo, se contactará con usted al número telefónico aportado.

Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante 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 por escrito 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.

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

Funcionario responsable:

El Notificado: _____

MARILIN SANCHEZ MAGIN
Asesor Experiencia del cliente

Cédula de ciudadanía: _____

Te invitamos a ingresar a nuestra página web 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.