

## Radicado No. 20216204

Popayán, 31-03-2025

**MARIA FERNANDA BONILLA SERNA**  
Dirección: DIR VDA EL HOGAR -236886823  
Celular: 3164432975  
Cédula: 34601773  
Contrato: 236886  
Producto: 236886823  
Titular: **OSWALDO VELASCO MEDINA**  
Piendamó - Cauca

Asunto: Radicado 20216204. Notificación por aviso a tu solicitud del día 26 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Maria:

### 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 20216204 expedido el día 14 de marzo 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.*

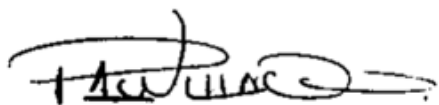
Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENTREGA de este aviso.

**Anexo:** Copia del acto administrativo número 20216204 del 14 de marzo 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](mailto: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: YMCC*  
*Solicitud: 20216204*

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

**No. DE SOLICITUD:** 20216204 **FECHA Y HORA DE RADICACIÓN:** 26-02-2025 11:00  
**PETICIONARIO:** MARIA FERNANDA BONILLA SERNA **CÉDULA:** 34601773  
**PRODUCTO SERVICIO:** 236886823 **MUNICIPIO:** PIENDAMÓ  
**DIRECCIÓN DEL PREDIO:** DIR VDA EL HOGAR -236886823  
**DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:** DIR VDA EL HOGAR -236886823  
**TELÉFONO:** 3164432975  
**CORREO ELECTRÓNICO:** N/S

**CAUSAL:** \_\_\_\_\_

**ANEXOS:**

☒ **FACTURACIÓN** ☐ **PRESTACIÓN** ☐ **INSTALACIÓN** ☒ **NO** ☐ **SI**  
**SOLICITUD** \_\_\_\_\_

**DETALLE DE LO SOLICITADO:** cliente MARIA FERNANDA BONILLA SERNA cc 34601773 cel 3164432975 realiza reclamo por el cobro de reconexión, informa que no le han hecho suspensión del servicio

**FECHA DE RESPUESTA:** 14-03-2025

**DECISIÓN:** En respuesta a su solicitud nos permitimos informar que de acuerdo con el análisis de los hechos realizados en campo los cuales se relacionan mediante la orden de suspensión N° 19378778 del 27-12-2024 13:15; posteriormente se reporta pago por valor de \$253,200 del 27-12-2024 13:20, con fecha límite del 09-12-2024; finalmente se ejecuta la orden de reconexión N° 19826528 del 27-12-2024 22:05. La Clausula 69 en el numeral 3.1 del Contrato de Condiciones Uniformes establece que la suspensión aplica: Por el no pago oportuno de la factura de energía y/o cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO presente saldos pendientes de pago de la factura expedida por CEO.

De acuerdo con lo anterior la empresa se encuentra obligada a realizar la suspensión del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. *Ahora bien, en este caso de suspensión por no pago de la factura no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador, basta con que se verifique que el usuario no pagó para que, configurado el incumplimiento, por virtud de la ley surja inmediatamente la posibilidad de suspender el servicio de manera automática, sin avisarle previamente al usuario, por lo tanto es procedente la suspensión del servicio y por ende el cobro por el concepto de la reconexión, valor que se incluye en el periodo de facturación de febrero de 2025.*

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.

**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)



Funcionario responsable:

FECHA DE NOTIFICACIÓN: \_\_\_\_\_

El Notificado: \_\_\_\_\_

HUGO ALEXIS NIETO GUACA  
Asesor Experiencia de Cliente

Cédula de ciudadanía: \_\_\_\_\_

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).