

Radicado No. 20519974

Popayán, 16-04-2025

MARIA ELENA PARDO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Calle 22 N.6-39 barrio Comuneros

Celular: 3175930919

Cédula: 34539163

Contrato: 279106

Producto: 279106947

Titular: PARDO ANA CECILIA

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20519974. Notificación por aviso a tu solicitud del 19 de marzo 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 CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número 20519974 expedido el 07 de abril de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **MARIA ELENA PARDO** el 19 de marzo de 2025.

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

Anexo: Copia del acto administrativo número 20519974 del 07 de abril de 2025 en tres (03) 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,

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

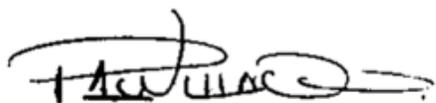
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co





PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyctó: YMCC
Solicitud: 20519974

Popayán, 07 de abril de 2025

MARIA ELENA PARDO

Dirección: Calle 22 N.6-39 barrio Comuneros
Celular: 3175930919
Cédula: 34539163
Contrato: 279106
Producto: 279106947
Titular: PARDO ANA CECILIA
Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20519974. Respuesta a tu recurso de reposición y subsidiario de apelación interpuesto con relación a la respuesta número 20518737 del 19 de marzo de 2025.

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición y subsidiario de apelación.

Inicialmente, es importante aclararte que, en tu caso, realizamos la suspensión del servicio el 17 de enero de 2025 por falta de pago oportuno de la factura de energía, de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes¹ y la ley².

Te contamos que la factura No.91323618 de diciembre de 2024, por un valor de \$52,274.64, tenía como fecha límite de pago el 23 de diciembre de 2024 y al no haber realizado el pago oportunamente, el 17 de enero de 2025 a las 09:58 a.m., procedimos a suspender el servicio desde bornera, bajo la orden de trabajo No.19765777.

Es importante aclarar que este proceso se realiza conforme a la normatividad vigente, y no es necesario un trámite especial para suspender el servicio. Sin embargo, en tu caso, realizamos la notificación de la fecha de vencimiento a través de la factura.

Posteriormente, registramos tu pago el 17 de enero de 2025 a las 10:11 por un valor de \$110.200, te aclaramos que no aportas la prueba indicada en tu escrito del pago, no obstante, relacionamos registro en sistema comercial:

¹ **Cláusula 69, numeral 3. Contrato de Condiciones Uniformes.** “Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato: CEO procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos: 3.1 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 (...)”

² **Artículo 140. Ley 142 de 1994.** “El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)”

Radicado No. 20519974

907985953
Pagado el 17-01-2025
Monto pagado COP110,200.00
Monto reactivado COP0.00
Cuenta 279106
Registrado el 17-01-2025 10:11
Estado Aplicado
Entidad de recaudo BANCOLOMBIA
Punto de pago CORRESPONSALES BANCARIOS - FISICO
Conciliación 224662
Conciliado con BANCOLOMBIA
Forma de pago PAGOS EN LINEA

Por lo que procedimos a realizar la reconexión del servicio bajo la orden de trabajo No. 20433226 el 17/01/2025 a las 17:02 p.m.³

Por lo tanto, en la factura de 93163917 de marzo del 2025, realizamos el cobro de la reconexión por el valor de \$ 76.000 (**Artículo 150. Ley 142 de 1994⁴**), en los términos definidos en la ley⁵ y en el Contrato de Condiciones Uniformes.⁶

Te indicamos que, las tarifas de servicios complementarios (como reconexión y suspensión) están publicadas en la página web de CEO, en la sección documentos regulatorios, específicamente en la lista de venta de materiales y servicios 202_; estos valores, reflejan los costos operativos del equipo relacionados con suspensión, revisión y reconexión, incluyendo mano de obra, materiales, vehículos, y cumplimiento de normas de seguridad.

³ **Cláusula 17, numeral 11. Contrato de Condiciones Uniformes** "Obligaciones de CEO. Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes o la regulación de la CREG, son obligaciones de CEO las siguientes: (...) 11. Reconectar el servicio una vez CEO determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o en que se resuelva favorablemente la solicitud de reconexión del servicio."

⁴ **Artículo 150. Ley 142 de 1994** "De los cobros inoportunos. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."

⁵ **Artículo 142. Ley 142 de 1994** "Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato."

⁶ **Cláusula 71. Contrato de Condiciones Uniformes** "Restablecimiento Del Servicio. Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, es necesario que se elimine la causa que la originó, y además el USUARIO y/o SUSCRIPTOR deberá cancelar: (...) b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, los cuales están publicados en la página web de CEO. (...)"

Por lo tanto, no nos es posible ajustar el cobro de \$76.000 por reconexión, ya que corresponde al valor vigente cuando el servicio es reconectado en bornera. Respetuosamente, te recomendamos realizar el pago total de la factura en la fecha indicada para evitar futuros inconvenientes y si así lo deseas, te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia.

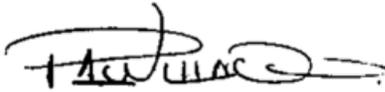
Respuesta: Queremos informarte que, después de revisar tu caso y de acuerdo con el análisis realizado, hemos decidido **Confirmar** la decisión No. 20518737 que tomamos el 19 de marzo de 2025, concedemos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria y se enviará todo el expediente para su estudio. (Contrato de Condiciones Uniformes. Cl. 78⁷).

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 Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: NJBL
Solicitud: 20519974 (20737551)

⁷ Clausula 78. Trámite De Los Recursos. La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO tiene por objeto que CEO o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de CEO. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:
7.) El Recurso de Apelación será subsidiario del de reposición y se interpondrán en un mismo escrito ante el Representante Legal de CEO o su delegado, Corresponde a CEO, conceder el Recurso de Apelación en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De concederse el Recurso de Apelación, CEO deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.