

Radicado No. 19211895

Popayán, 13/02/2025

NANCY CALVO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: CL 6A CR 15 - 16 _209154

Celular: 3103701522

Cédula: 25479550

Producto: **561293242** - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 19211895 del 11 de enero de 2025. Notificación por aviso.

Estimado señor/ Nancy:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

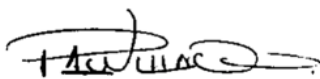
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 19211895 expedido el día 05 de febrero de 2025.

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 19211895 del 05 de febrero de 2025 en dos (02) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia

CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: YMCC

Solicitud: 19211895

Radicado No. 19211895

Popayán, 05 de enero de 2025

Señor/a
NANCY CALVO
Cargo: No suministra
E-mail: No suministra
Copia: No
Dirección: CL 6A CR 15 - 16 _209154
Celular: 3103701522
Cédula: 25479550
Contrato: 561293
Producto: 561293242 - Ruta: 19522501010-54700-
Titular: **MARIA DEL SOCORRO HENAO ALVEAR**
Popayán - Cauca

Asunto: Respuesta a tu radicado número 19211895 del 11-01-2025.

Estimado señor/a Nancy Calvo,

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

En atención a la solicitud No. 19211895 registrado el día 11-01-2025, nos permitimos informar sobre el proceso de la reclamación contra el valor liquidado de la reconexión del servicio. Se evidencia dos órdenes que se encuentra enlazadas secuencialmente, órdenes de trabajo de *suspensión del servicio* y de *reconexión del servicio*. La primera se registró el día 19 de septiembre de 2024 con código de orden No. 17043093, por el cual consistía en realizar el proceso de suspensión del servicio por falta de pago de los periodos 07-2024 y 08-2024 (*agosto & julio*); esta orden se ejecutó el día 27 de septiembre de 2024, no obstante se percibe observación por parte del funcionario encargado de las suspensiones que comunica el no poder ejecutar el procedimiento desde bornera porque el predio se encuentra cerrado impidiendo la ejecución de dicha orden. Por lo tanto, se procede a suspender el servicio de energía desde la acometida con ayuda de la brigada pesada. Es importante mencionar que, existe para este servicio dos procedimientos para suspensión siendo la primera *desconexión desde del equipo de medición*, esta es la más común de ejecutar es por ello por lo que su valor ronda los \$88,200 COP; el último procedimiento que se puede ejecutar para la suspensión es la *desconexión área* esta es menos común que la anterior, porque se requiere de más equipos y maquinarias, es por ello por lo que su valor es de \$320,700 COP.

Para este caso, se procede a ejecutar usando el último procedimiento mencionado, es por ello que, en la orden de trabajo para la ejecución de labores de reconexión que se registra para el día 27 de septiembre de 2024 se encuentra este cobro de \$320,700 ya que, la suspensión se realizó en el área de la acometida, así mismo debe realizarse la reconexión. La orden de reconexión de efectuó el día 30 de septiembre de 2024 con código de orden No. 17290418.

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



Es bueno decir que, el pago que creó de forma automática la orden de trabajo de reconexión está constituido por un valor de \$113,200 registrado el día 27 de septiembre de 2024 con número de cupón 905128875. Es sustancial decir que es importante estar pendientes a los estados de cuenta del contrato No. 561293 para así evitar este tipo de situaciones referentes a suspensiones y reconexiones. Las no recepciones de las facturas no son motivos de no poder cancelar la factura o eximir al usuario de la suspensión.

Sino cuenta con la capacidad monetaria para cancelar este valor de reconexión, lo invitamos a realizar un acuerdo de pago para lograr financiar este montón a las cuotas que estén a favor del usuario. Estos acuerdos tienen muchos beneficios.

Por finalizar, no se accede a la reclamación, por lo tanto, no se podrá retirar y/o modificar los montos reclamados en esta reclamación.

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: 19211895