

Radicado No. 10030047

Popayán, 10/01/2024

Señor/a

LUIS EDUARDO DELGADO SANTACRUZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Cl 5 Cr 6a - 116 Apto 804 Torre B Apto 804

Celular: 3133863665

Cédula: 10522660

Producto: 898248522 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 10030047 del 12 de diciembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Delgado:

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 10030047 expedido el día 28 de diciembre de 2023,

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 10030047 del 28 de diciembre de 2023 en siete (07) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA

Solicitud: 10030047

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



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.

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



Popayán, 28-12-2023

Señor/a

LUIS EDUARDO DELGADO SANTACRUZ

Cargo: N/A

E-mail:

Copia: no suministra

Dirección: Cl 5 Cr 6a - 116 Apto 804 Torre B Apto 804

Celular: 3133863665

Cédula: 10522660

Producto: 898248522 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 10030047 del 12 de diciembre de 2023.

Estimado señor/a Delgado:

Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la solicitud presentada el 12 de diciembre de 2023, relacionada con el cargo por concepto de reconexión facturado en el mes de diciembre de 2023, del servicio identificado con producto No. 898248522 a nombre del señor Luis Eduardo Delgado Santacruz, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Es oportuno indicar que, con 1 factura vencida, los clientes ya son candidatos a suspensión a partir de la fecha que se indica en la factura, por supuesto un servicio es candidato para suspensión al cumplir con las condiciones para suspensión estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994, independiente del tiempo que el servicio lleve instalado e historial de pagos, consumos y obligaciones contractuales.

Realizada la aclaración pertinente se verifica que la factura No. 82522847 expedida el 04/10/2023 registraba pago oportuno el 17/10/2023, suspensión desde 18/10/2023, por valor de \$76,100.

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

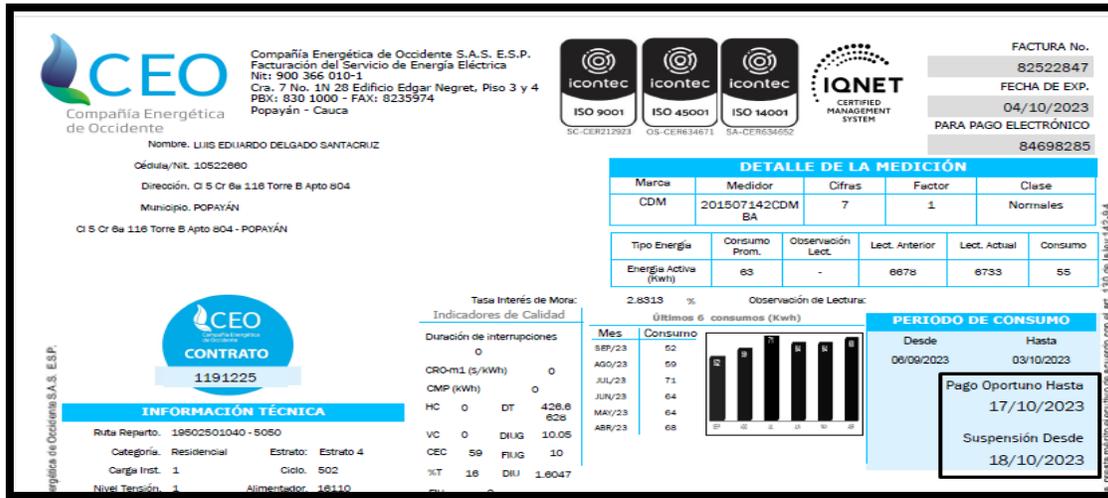
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co





Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
CDM	201507142CDM BA	7	1	Normales

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	63	-	6678	6733	55

Mes	Consumo
SEPT/23	52
AGO/23	59
JUL/23	71
JUN/23	64
MAY/23	64
ABR/23	68

PERIODO DE CONSUMO
Desde: 06/09/2023
Hasta: 03/10/2023
Pago Oportuno Hasta: 17/10/2023
Suspensión Desde: 18/10/2023

Es así como se programó la suspensión del servicio mediante orden No. 10221223, la cual se realiza el 10/11/2023 a las 08:55 a. m., en donde se suspende servicio de bornera.

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la **suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato**, establece en el numeral 3° lo siguiente: “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.

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.

Cosa distinta, es que las ESP impriman en sus facturas la previsión legal sobre las razones en las que puede suspenderse el servicio y las condiciones de tiempo para que esto suceda”.

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece lo siguiente: “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, según sea el caso”.

El cliente realizó el pago por valor de \$80.400 el 10/11/2023 a las 2:08 p.m., eliminando así la causa de la suspensión. Se genera entonces orden de reconexión No. 10231604, realizada el 10/11/2023 a las 03:55 p. m., en donde se realiza reconexión del servicio en bornera.

Es así como en la factura No. 83497238, del mes de diciembre de 2023 de se realizó el cobro de la reconexión por valor de \$ 79.500.

Es pertinente señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre el tema del cobro de la reconexión ha manifestado lo siguiente: *“Tratándose del cobro por la reinstalación o reconexión del servicio, según el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, según el contrato de condiciones uniformes.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que la consecuencia inmediata de la suspensión del servicio por falta de pago oportuno es que haya lugar a cobrar el valor correspondiente a la reconexión del servicio. De tal manera, que la reconexión no es una sanción, existe una disposición legal que permite este cobro. (Negrillas fuera del texto)

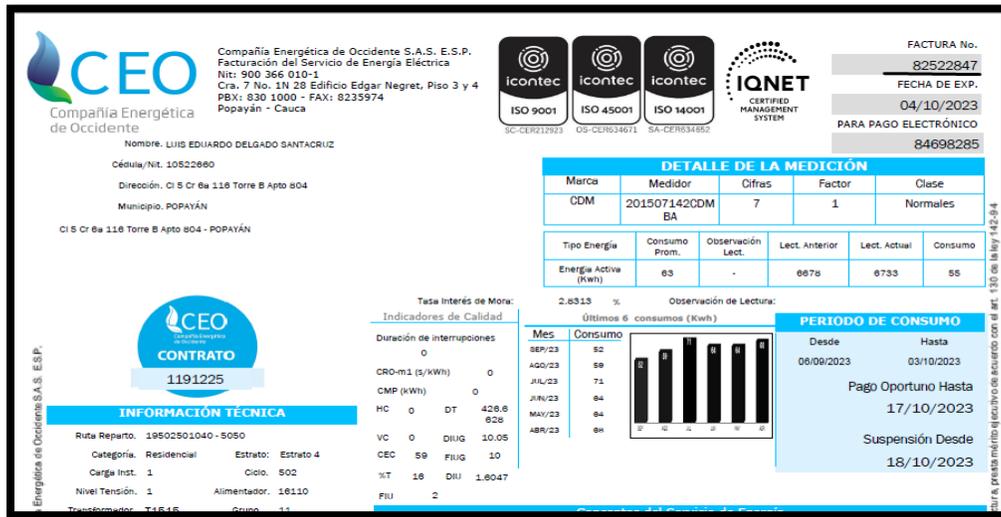
Con el fin de evitar inconvenientes futuros se le sugiere respetuosamente realizar el pago total de la factura en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta).

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas anteriormente expuestas comedidamente se informa que no es procedente retirar de la factura No. 83497238 del mes de diciembre de 2023 el valor correspondiente a la reconexión de \$79.500.

Respecto con lo que manifiesta en petición *“...presente mi queja el 10-11/2023 ante el funcionario Alexis Nieto pues nunca he dejado de pagar el servicio de energía eléctrica por medio de claro Pay si hubo un error en el mes de octubre, fue la plataforma que me cobró incluso demás. Luego con fecha 29 de noviembre usted me responde a mi reclamo No. 9950023 y me informa que reubican el pago...”*, nos permitimos informar que se verifica en nuestro sistema información comercial y se observa lo siguiente:

- Mediante decisión No. 9950023 del 29 de noviembre de 2023, se brindó respuesta a la inconformidad por pago no abonado del periodo de octubre/2023. El acto administrativo fue notificado el 30/11/2023; contra el mismo, se concedieron los recursos de Reposición ante el Representante Legal de la CEO y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; si se encontraba inconforme con la decisión adoptada, debió presentar los recursos correspondientes dentro de los términos de Ley. En vista de que no lo hizo, le comunicamos que la decisión No. 9950023 del 29 de noviembre de 2023, se encuentran en firme. Por lo anterior no es posible examinar asuntos que fueron objeto de análisis.

Es oportuno indicar que mediante decisión No. 9950023 del 29 de noviembre de 2023 se le informo que el pago no fue aplicado al contrato No. 1191225 correspondiente a su servicio de energía teniendo en cuenta que al realizar el pago el cliente uso su número de factura para el presente caso **82522847** en lugar de digitar la referencia para pagos electrónicos para el presente caso **84698285**, por ello el pago se aplicó al contrato 990008, no obstante, la empresa realizo la reubicación del pago al contrato No. 1191225.



CEO Compañía Energética de Occidente

Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Facturación del Servicio de Energía Eléctrica
Nit: 900 366 010-1
Cra. 7 No. 1N 28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4
PBX: 830 1000 - FAX: 8235974
Popayán - Cauca

ISO 9001 ISO 45001 ISO 14001 IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

FACTURA No. **82522847**
FECHA DE EXP. **04/10/2023**
PARA PAGO ELECTRÓNICO **84698285**

Nombre: **LUIS EDUARDO DELGADO SANTACRUZ**
Cédula/Nit. **10522860**
Dirección: **Cl S Cr 6a 118 Torre B Apto 804**
Municipio: **POPAYÁN**
Cl S Cr 6a 118 Torre B Apto 804 - POPAYÁN

CONTRATO 1191225

INFORMACIÓN TÉCNICA

Ruta Reparto: **19502501040 - 5050**
Categoría: **Residencial** Estrato: **Estrato 4**
Carga Inst. **1** Ciclo: **502**
Nivel Tensión: **1** Alimentador: **16110**
Transformador: **T4515** Grupo: **11**

Tasa Interés de Mora: **2.8315 %** Observación de Lectura:
Indicadores de Calidad: **Últimos 6 consumos (Kwh)**

Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
CDM	201507142CDM BA	7	1	Normales

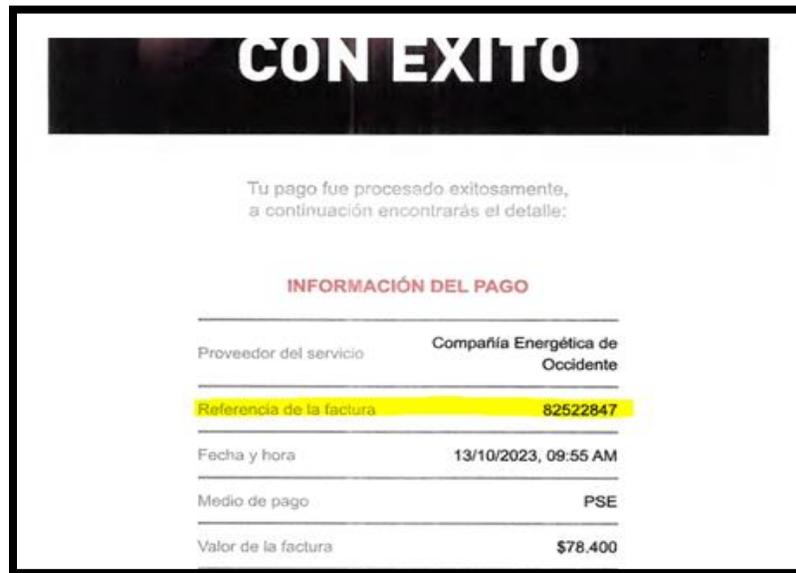
Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	63	-	6676	6733	55

PERIODO DE CONSUMO

Desde **06/09/2023** Hasta **03/10/2023**

Pago Oportuno Hasta **17/10/2023**

Suspensión Desde **18/10/2023**



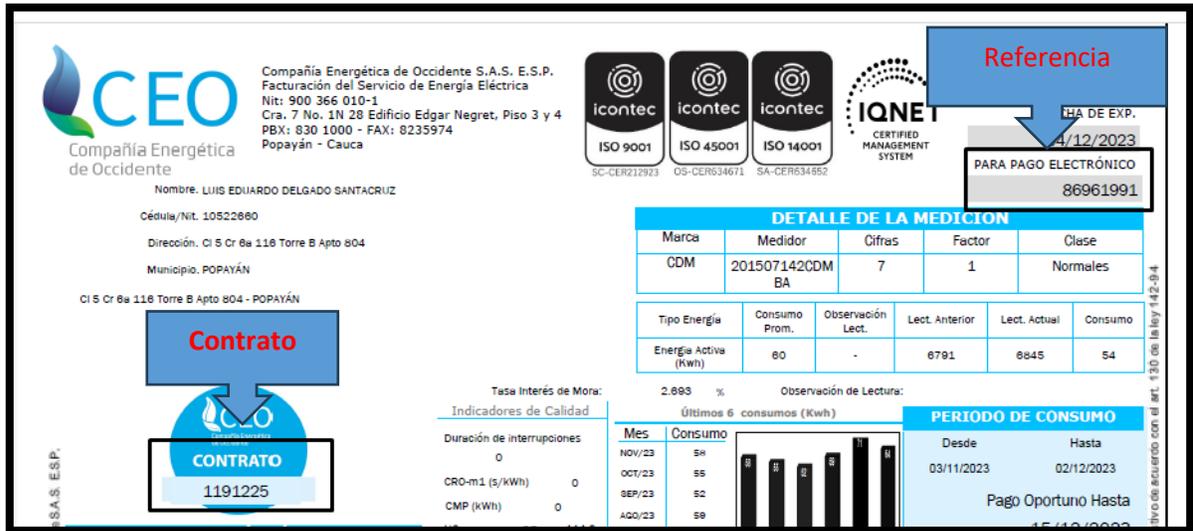
CON EXITO

Tu pago fue procesado exitosamente, a continuación encontrarás el detalle:

INFORMACIÓN DEL PAGO

Proveedor del servicio	Compañía Energética de Occidente
Referencia de la factura	82522847
Fecha y hora	13/10/2023, 09:55 AM
Medio de pago	PSE
Valor de la factura	\$78.400

Se recomienda respetuosamente que cuando realice el pago cerciorarse de colocar la referencia, si el pago lo realiza por referencia o el número del contrato correcto, si el pago lo realiza por contrato.



CEO Compañía Energética de Occidente

Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Facturación del Servicio de Energía Eléctrica
Nit: 900 366 010-1
Cra. 7 No. 1N 28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4
PBX: 830 1000 - FAX: 8235974
Popayán - Cauca

Nombre: LUIS EDUARDO DELGADO SANTACRUZ
Cédula/Nit. 10522690
Dirección: Cl 5 Cr 6a 116 Torre B Apto 804
Municipio: POPAYÁN
Cl 5 Cr 6a 116 Torre B Apto 804 - POPAYÁN

Contrato
CONTRATO
1191225

ISO 9001 ISO 45001 ISO 14001 IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

Referencia: 86961991

DETALLE DE LA MEDICION				
Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
CDM	201507142CDM BA	7	1	Normales

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	60	-	6791	6845	54

Tasa Interés de Mora: 2,693 % Observación de Lectura:

Indicadores de Calidad		Últimos 6 consumos (Kwh)		PERIODO DE CONSUMO	
Duración de interrupciones	0	Mes	Consumo	Desde	Hasta
CRO-m1 (s/kWh)	0	NOV/23	58	03/11/2023	02/12/2023
CMP (kWh)	0	OCT/23	55	Pago Oportuno Hasta	
		SEP/23	52	15/12/2023	
		AGO/23	59		

Se aclara que se conceden los recursos de Ley frente al cobro de la reconexión liquidado en la factura No. 83497238 del mes de diciembre de 2023.

“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. 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”

Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco días del envío de la citación, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: MHC
Solicitud: 10030047 (9809163)

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.

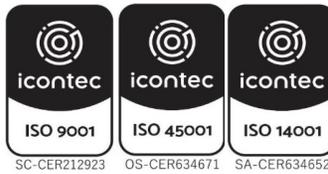
Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.





Compañía Energética de Occidente

Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Facturación del Servicio de Energía Eléctrica
Nit: 900 366 010-1
Cra. 7 No. 1N 28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4
PBX: 830 1000 - FAX: 8235974
Popayán - Cauca



FACTURA No.

83497238

FECHA DE EXP.

04/12/2023

PARA PAGO ELECTRÓNICO

87776743

Nombre. LUIS EDUARDO DELGADO SANTACRUZ

Cédula/Nit. 10522660

Dirección. Cl 5 Cr 6a 116 Torre B Apto 804

Municipio. POPAYÁN

Cl 5 Cr 6a 116 Torre B Apto 804 - POPAYÁN



INFORMACIÓN TÉCNICA

Ruta Reparto. 191202501015 - 570100000
Categoría. Residencial Estrato: Estrato 4
Carga Inst. 1 Ciclo. 1202
Nivel Tensión. 1 Alimentador. 16110
Transformador. T1515 Grupo. 11

Componentes Costo de Prestación del Servicio

$CUV = G+T+D+CV+PR+R$ CUF=Cf
Gm = 380.76 Pr = 85.27 Rm = 2.95
T = 46.25 D = 276.75 Cv = 183.64
Costo Unitario = 975.62
Tarifa Aplicada = 975.61

Brilla
Cupo disponible

\$0

Cupo Total	\$0
Cupo Utilizado	\$0
Tasa Financiación	2.693%MV (37.56%EA)
Financiación	\$0.00
Interes Financiación	\$0.00
Seguro Deudor	\$0.00

PRODUCTO 898248522

Grandes Contribuyentes. Agentes retención de IVA. Autorrenedor
renta Res.5001 08/07/2021

Tasa Interés de Mora: 2.693 %

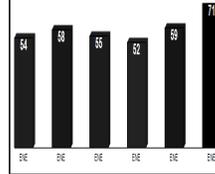
Indicadores de Calidad

Duración de interrupciones	0
CRO-m1 (s/kWh)	0
CMP (kWh)	0
HC 0 DT	444.2 205
VC 0 DIUG	10.05
CEC 55 FIUG	10
%T 16 DIU	1.6047
FIU	2

Observación de Lectura:

Últimos 6 consumos (Kwh)

Mes	Consumo
ENE/24	54
ENE/24	58
ENE/24	55
ENE/24	52
ENE/24	59
ENE/24	71



PERIODO DE CONSUMO

Desde 03/11/2023 Hasta 02/12/2023
Pago Oportuno Hasta INMEDIATO
Suspensión Desde INMEDIATO

Conceptos del Servicio de Energía

Cargos	Cant.	Val. Unit.	Subtotal (\$)
Consumo Energía (Kwh)	54	975.6117	52,683.03
Interés Por Mora			333.12
Devolución Aporte A La Guajira			-3,000.00
Reconex / Susp. Servicio			79,500.00
Ajuste Por Redondeo			29.85

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO

Otros Conceptos

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de Financiación	Cuotas Pen.	Saldo Pendiente

Imp. Alumbrado Público 22,054.00

Total Conceptos Energía \$129,546

Total Otros Conceptos \$22,054

Valor Reclamo \$0

Deuda Interés Capital \$0

Deuda Capital \$0

Saldo a favor aplicado -\$2,300

TOTAL A PAGAR \$79,500

Fecha y Último Pago: 12-12-2023 \$69,800

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIONES

FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Periodo de Consumo

Desde - Hasta
03/11/2023 - 02/12/2023

Pago Oportuno Hasta
INMEDIATO

TOTAL A PAGAR

\$79,500



PAGO ELECTRÓNICO
87776743



(415)7709998021396(8020)0087776743(3900)0000079500(96)20231215

Revise que el valor pagado equivalga al valor del timbre del cajero recaudador

Factura No.
83497238

Este documento equivale a la factura, presta mérito ejecutivo de acuerdo con el art. 130 de la ley 142-94