

Radicado No.10099866

Popayán, 18/01/2024

Señor/a

SORAHIDA MERA OYOLA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: CL 55N CR 13 - 78

Celular: 3107042665

Cedula: 25543938

Producto: 306256922 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 10099866 del 22 de diciembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Mera:

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 10099866 expedido el 10 de enero de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) SORAHIDA MERA OYOLA del día 22 de diciembre de 2023.

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 10099866 del 10 de enero de 2024 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA

Solicitud: 10099866

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, **09-01-2024**

Señor/a

SORAHIDA MERA OYOLA

Cargo: N/A

E-mail: [N/A](#)

Copia: N/A

Dirección: CL 55N CR 13 - 78

Celular: 3107042665

Cedula: 25543938

Producto: 306256922 - Ruta: N/A

Popayán - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 10099866 del 22 de diciembre del 2023. **Recurso de Reposición y en subsidio apelación** contra la decisión administrativa empresarial No. 10099577 del 22/12/2023 atendido 22/12/2023.

Reciba un cordial saludo de la CEO.

La CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

CONSIDERACIONES

A fin de resolver la inconformidad puesta de presente mediante el escrito de recurso, se procede a efectuar nuevamente el análisis al cobro de reconexión de \$79.500 en la factura de diciembre del 2023 asociado al **producto No. 306256922**, se realizará frente a la solicitud del cliente al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo.

Mediante solicitud presencial No 10099577 del 22/12/2023, cliente presentó la siguiente reclamación: **“CLIENTE REALIZA RECLAMO POR EL COBRO DE RECONEXION FACTURADO EN EL PERIODO DE DICIEMBRE/2023”**

Es pertinente indicar que, con una (1) factura vencida, los clientes ya son candidatos a suspensión del servicio a partir de la fecha que se indica en la factura; claro es que un servicio puede ser suspendido al cumplir con las condiciones estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994, independiente del tiempo que el servicio lleve instalado, del historial de pagos, consumos y obligaciones contractuales.

La factura de septiembre de 2023 fue expedida el 11/09/2023, con un total a pagar de \$108.400, Fecha de **PAGO OPORTUNO HASTA 21/09/2023**. Suspensión desde 22/09/2023.

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: SORAHIDA MERA OYOLA
Cédula/Nit. 25543938
Dirección: CI 55n Cr 13 - 78
Municipio: POPAYÁN
CI 55n Cr 13 - 78 - POPAYÁN

306256

INFORMACIÓN TÉCNICA
Ruta Reparto: 19505501100 - 5011008030
Categoría: Residencial Estrato: Estrato 2
Carga Inst. 1 Ciclo: 505

Tasa Interés de Mora: 2.9682 %
Indicadores de Calidad
Duración de interrupciones 0
CRO-m1 (s/kWh) 0
CMP (kWh) 0
HC 0 DT 430.9
VC 0 DIUG 183
CEC 38 FIUG 10
%T 18 DIU .9228

DETALLE DE LA MEDICIÓN

Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
SANNENG	58957SANMA	5	1	Normales

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	33	-		9997	32

Observación de Lectura: Últimos 6 consumos (Kwh)

Mes	Consumo
AGO/23	0
JUL/23	38
JUN/23	37
MAY/23	34
ABR/23	35
MAR/23	41

PERIODO DE CONSUMO
Desde: 10/08/2023 Hasta: 08/09/2023
Pago Oportuno Hasta: 21/09/2023
Suspensión Desde: 22/09/2023

Teniendo en cuenta que el cliente no pago la factura de septiembre del 2023, el 29/09/2023 a las 12:36 pm **se ejecutó orden de suspensión del servicio No. 10155026**, donde se suspende servicio de bornera, se sella medidor.

El 04/12/2023 a las 10:46 am cliente realiza el pago de la factura de septiembre y octubre del 2023, eliminando la causal de suspensión, por lo tanto, **se genera la orden de reconexión No. 10269860** siendo ejecutada el 04/12/2023 a las 02:18 pm, *"En visita técnica se encuentra producto se informa casa sola se procede a reconexión en bornera se toma tensión, medidor sin tapa bornera se instala sello en caja, usuario no firma"*



Al realizar el análisis del caso, se verifica que CEO realizó la suspensión el 29/09/2023 a las 12:36 pm, cliente no realizó pago por lo cual, CEO realizó la suspensión del servicio. Cliente realizó pago el 04/12/2023 a las 10:46 pm, por lo cual al momento de suspensión se encontraba en mora por la factura de septiembre y octubre del 2023, y **por ende se efectúa la suspensión de bornera, generando un cargo por reconexión de bornera de \$79.500 en la factura de diciembre del 2023, objeto del presente recurso.**

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:*

3.1.1.1. *“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.

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 éste elimine la causa que la originó, y además debe cancelar:*

“b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso

CEO realizará la reconexión o reinstalación del servicio 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.”

En relación con el valor de la reconexión CEO de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 225 de 1997, las tarifas por servicios complementarios asociados con la conexión del servicio de energía eléctrica (calibración de medidores, materiales y mano de obra Medida Directa (MD), Indirecta (MI) y Semidirecta (MS)), son los establecidos en documento publicado en la página web de CEO y periódico, nos permitimos relacionar el valor de la reconexión:

Precios de suspensión y Reconexión	
Reconexión del Servicio MD en bornera (Urbano)	\$ 79,500
Reconexión del Servicio MD en bornera (Rural)	\$ 79,500
Reconexión MD en red aérea (Urbano)	\$ 289,000
Reconexión MD en red aérea (Rural)	\$ 289,000
Reconexión MD con instalación de acometida (Urbano)	\$ 289,000
Reconexión MD con instalación de acometida (Rural)	\$ 289,000
Reconexión de alumbrado público	\$ 180,387
Reconexión del Servicio Medida Inteligente	\$ 35,362
Siempre Con Energía	\$ 17,480

En consideración con lo anterior, se realiza el cargo por reconexión MD en bornera \$79.500.

En cuanto el cumplimiento de las obligaciones, de conformidad con la Ley 142 de 1994, artículo 99.9 y el artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997, no es posible hacer exoneraciones en el pago del servicio a ninguna persona natural o jurídica, lo cual implica que el servicio público de energía eléctrica no es gratuito sino oneroso y en virtud de esta norma, el usuario o suscriptor está obligado al pago del servicio y al pago de las obligaciones contractuales que resulten incumplidas.

En consideración a lo expuesto, respetuosamente, le informamos que no es posible efectuar ajuste sobre el cobro de su reconexión de \$79.500 liquidado en la factura expedida en diciembre del 2023. Sin embargo, en consideración a que dentro del mismo escrito de reposición interpuso, en subsidio, recurso de apelación, se remitirá a la Superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva en segunda instancia el caso que hoy nos compete, tiempo durante el cual, el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como “Saldo en Reclamo”; así, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

Artículo 1º: Confirmar el contenido de la decisión administrativa No 10099577 del 22/12/2023 atendido 22/12/2023, expedida por la CEO.

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) 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.

Artículo 3º: Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el 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: NCVM

Solicitud: 10099866 (10107046)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (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%.

