Radicado No. 10102940

Popayán,22/01/2024

Señor/a
ISAIAS ROSERO CAMPO
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Vereda El Placer
Celular: 3504649703
Cédula: 4668273
Producto: 898120699 - Ruta: N/A
El Tambo – Cauca

Asunto: Solicitud número 10102940 del 23 de diciembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Rosero:

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 10102940 expedido el día 12 de enero de 2024,

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 10102940 del 12 de enero de 2024 en once (11) folios.

Cordialmente,

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

Proyectó: APQA
Solicitud: 10102940

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.

Radicado No. 10102940

Popayán, **12-01-2024**

Señor/a
ISAIAS ROSERO CAMPO
Cargo: n/a
E-mail: n/a
Copia: no
Dirección: Vereda El Placer
Celular: 3504649703
Cédula: 4668273
Producto: 898120699 - Ruta: n/a
El Tambo - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 10102940 del 23 de diciembre de 2023.

Estimado/a señor/a Rosero:

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 realizada el 23 de diciembre de 2023, relacionada con la inconformidad por el valor de la reconexión realizado en la factura No. 83612824 del mes de diciembre de 2023, en el servicio identificado con el producto No. 898120699, a nombre de **ISAIAS ROSERO CAMPO**, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Se indica que, con **1 factura vencida**, los clientes ya son candidatos a suspensión, el valor por el cual un cliente es candidato, dependerá de la política de suspensión actual vigente.

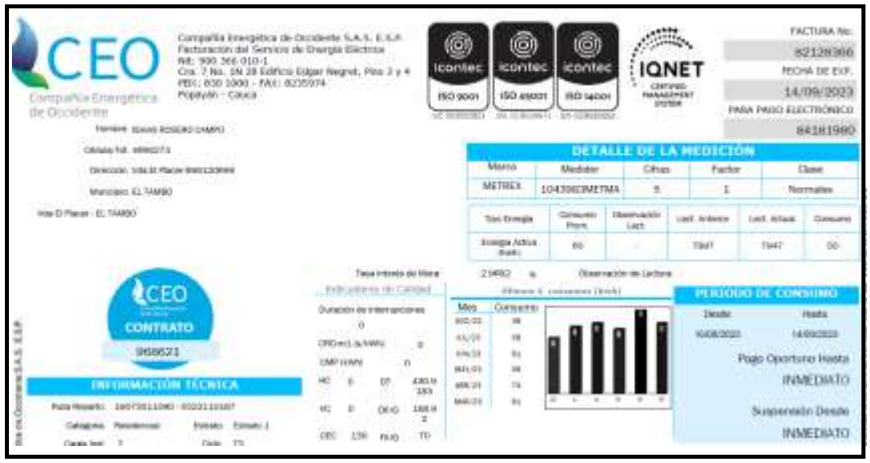
Se verifica en nuestro sistema comercial que con motivo de suspensión del servicio por cartera del 28 de septiembre de 2023 al producto No. 898120699, se le generó orden de suspensión por el no pago de la factura del servicio de energía No. 82128366 del mes de septiembre de 2023 expedida el 14/09/2023 por valor de $67,400 y contaba con fecha de pago oportuno hasta INMEDIATO y suspensión desde INMEDIATO; por lo tanto, el día 03 de octubre del 2023 a las 11:18 am, se realizó la suspensión del servicio, mediante orden de trabajo número 10160885.

- En visita técnica se realiza suspensión en red aérea, usuario no presente, se toma registro fotográfico.

Se observa que la factura No. 82128366 del mes de septiembre de 2023 expedida con un valor total a pagar de $67,400 con fecha de pago INMEDIATO, corresponde a $10,408 por los conceptos del

servicio de energía del mes de septiembre, más $2,892 impuesto alumbrado público, más una deuda capital por $54,100 que hace referencia al valor de las facturas de los meses de junio, julio y agosto de 2023 las cuales no se encontraban canceladas. La factura No. 80668469 del mes de junio contaba con fecha de pago oportuno hasta el 26/06/2023 y suspensión desde el 27/06/2023, por lo tanto, las siguientes facturas (julio, agosto, septiembre) se expidieron con fecha de pago hasta y fecha de suspensión desde INMEDIATO.

Se aclara que para la fecha de suspensión el cliente se encontraba en causal de mora en el sistema comercial por el no pago de 4 facturas que corresponden a los meses de junio, julio, agosto y septiembre, por lo tanto, procede la suspensión desde red aérea.



Registro fotográfico de la suspensión:

El Contrato de Condiciones Uniformes establece en la **CLAUSULA 69. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Parágrafo 4: Debido proceso para la suspensión del servicio por incumplimiento o violación del contrato.** La suspensión por mora en el pago se notificará a través de la factura de cobro del servicio.

La Compañía procede a la suspensión del servicio por incumplimiento en el pago, lo anterior según lo estipula la **cláusula 69 del Contrato de Condiciones Uniformes** que dispone:

"***3.) 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*."

La Compañía procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 19 de la ley 689 de 2001, "**Suspensión por Incumplimiento**", el cual estipula el deber que tienen las empresas prestadoras de servicios públicos de suspender el servicio frente a la mora en el pago por parte de los usuarios. Sobre el tema la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha manifestado mediante el Concepto 086 de 2010.

"…
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". (Negrillas fuera de texto)

Se verifica que el día 04 de diciembre de 2023 a las 8:39:12 am, por medio de JUGUEMOS, el cliente realizó pago por valor de $56,500, eliminando la causal de suspensión. Es así, como el día 05/12/2023 a las 12:49 pm., se procede a realizar la reconexión del servicio de energía por pago, mediante orden de trabajo No. 10269140.

- En visita técnica se encontró servicio suspendido en red aérea, se procede a realizar reconexión en red, se mide tensión con pinza volteamperimétrica, se toma registro fotográfico, usuario no firma.

Registro fotográfico de la reconexión:

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 17 numeral 11 estipula: **CLAUSULA 17. OBLIGACIONES DE CEO**. "*Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes sobre 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*."

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece: **CLAUSULA 71. 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, según sea el caso."

Sobre el tema del cobro de la reconexión la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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.*

Por otra parte, debe precisarse que la empresa de servicios públicos no podrá realizar el cobro de dineros por concepto de reconexión a los usuarios por la sola mora en el pago, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido". (Negrillas fuera del texto).

Teniendo en cuenta lo anterior, en la factura No. 83612824 del mes de diciembre de 2023, se realizó el cobro de $289,000 por concepto de reconexión en red aérea realizada el 05/12/2023, situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos; por lo tanto, no es posible retirar del facturado el cobro de la reconexión.

Los precios de reconexión reflejan los costos operativos que se incurren para realizar las actividades de suspensión y reconexión a un solo servicio; lo cual incluye: mano de obra, herramientas, materiales, vehículos, gastos de desplazamiento, combustible, supervisión operativa activa en terreno y cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo. Además, hace parte de la información interna de la empresa.

En relación con el valor de la reconexión CEO de conformidad con los 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, los cuales pueden ser consultado en la página web de CEO: https://www.ceoesp.com.co/.

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

Con el fin de evitar inconvenientes futuros, se le sugiere de manera respetuosa realizar el pago total de la factura en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta) de esta manera no se generará suspensión del servicio y un posible cargo por reconexión.

Se le concede los recursos de ley por el valor de $289,000 por concepto del cobro por reconexión realizado en la factura del mes de diciembre de 2023, en el servicio con producto No. 898120699.

"*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: ACRT
Solicitud: 10102940 (10202971)

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%.

545

CEO

COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.

ACTA SUSPENSIÓN Y/O RECONEXIÓN
NÚMERO DE ACTA: CEO_10160885
FECHA REVISIÓN 2023-10-03

En cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, la compañía Energética de Occidente deja como constancia de la actividad realizada la presente acta.
Es importante que el usuario guarde esta copia.
Tipo de actividad
Suspensión del servicio

DATOS GENERALES SUSCRIPTOR O USUARIO

PRODUCTO [%]	898120699		
NOMBRE [%]	ISAIAS ROSERO CAMPO	**CEDULA/NIT [%]**	4868273
INICIO	11:18	**FINALIZACIÓN**	11:22
MUNICIPIO [%]	19256 - EL TAMBO, CAUCA, COLOMBIA	**BARRIO**	925020 - VE-PIAGUA, CO-PIAGUA, EL TAMBO, CAUCA, COLOMBIA
DIRECCIÓN	VDA EL PLACER-898120699	**TELÉFONO**	
CATEGORÍA [%]	RESIDENCIAL	**CARGA INSTALADA [%]**	.2
ACTIVIDAD ECONÓMICA [%]	CASA		
N° APOYO [%]		**SUBCATEGORÍA [%]**	ESTRATO 1
TENSIÓN [%]	1	**CICLO [%]**	73-CL 73 PUEBLOS RUR 2-2
CONSECUTIVO DE RUTA CEO	5522113012	**TRANSFORMADOR [%]**	T7598

DATOS MEDIDOR ENCONTRADO

SERIE MEDIDOR	**TENSIÓN (V)**	**MARCA MEDIDOR [%]**
1043983	1-120	METREX
TIPO DE MEDIDOR [%]	**LECTURA ACTIVA TOMADA [%]**	**KD(REV/KWH)**
10	7979	
KH(REV/KWH)	**LECTURA REACTIVA TOMADA [%]**	**CORRIENTE DEL MEDIDOR**
		3
CLASE [%]	**DÍGITOS MEDIDOR [%]**	**MODELO MEDIDOR**
1: 1	CINCO DÍGITOS	2013

DATOS SELLOS

TIPO INGRESO INSPECCIÓN	SERIAL	TIPO DE SELLOS	UBICACIÓN	COLOR	ESTADO

DETALLE MATERIALES

Material retirado

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL

Material instalado

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL
INSTALADO	ACTA PAPEL PARA IMPRESORA TERMICA	$ 0	3	$ 0
INSTALADO	SUSPENSIÓN DEL PRODUCTO EN RED AÉREA	$ 0	1	$ 0

COSTO DE LA REVISION E INSTALACIÓN $ 0
FORMA DE PAGO CONTADO **NÚMERO DE CUOTAS** 1

EL VALOR TOTAL DE LA REVISION SERA DESCONTADO EN SU PROXIMA FACTURA
EL SUSCRIPTOR/USUARIO ACEPTO ADQUIRIR LOS MATERIALES Y EQUIPOS INSTALADOS POR LA COMPAÑÍA AL MOMENTO DE LA NORMALIZACION TECNICA.

SE ENTREGÓ MATERIAL AL USUARIO NO

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUSCRIPTOR

OBSERVACIONES EN VISITA TÉCNICA SE REALIZA SUSPENSION EN RED AÉREA, USUARIO NO PRESENTE, SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO.MOVIL 110

IRREGULARIDAD:

Evidencia Fotográfica: No

ASPECTOS LEGALES

1.- Usuario Autoriza y Permite de conformidad con la norma ambiental Dec.4741 de 2005; la disposicion final de los desechos derivados el medidor retirado se hará solo una vez se obtenga el resultado que emita el laboratorio sobre su estado y funcionamiento.
2.- De acuerdo con la Resolución Informativa 011 de la Superintendencia de Servicios Públicos de 2004 y al Contrato de Condiciones Uniformes, el usuario tiene la posibilidad de ser asistido por un técnico electricista particular o un testigo hábil durante la revisión

SE FIRMA EN CONSTACIA DE APROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE ACTA.

TÉCNICO QUE REALIZÓ LA VISITA:		
NOMBRE DEL TÉCNICO	ROMAN RUIZ ZUÑIGA	**CLIENTE NO FIRMA**
CÉDULA DEL TÉCNICO	1059901946	

FIRMA TÉCNICO

POR FAVOR ABSTENERSE DE ENTREGAR DINERO EN EFECTIVO A NUESTROS FUNCIONARIOS, PAGUE EN PUNTO AUTORIZADOS.

COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.

ACTA SUSPENSIÓN Y/O RECONEXIÓN
NÚMERO DE ACTA: CEO_10269140
FECHA REVISIÓN 2023-12-05

En cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, la compañia Energética de Occidente deja como constancia de la actividad realizada la presente acta.
Es importante que el usuario guarde esta copia.
Tipo de actividad
Reconexion por pago de Energia

DATOS GENERALES SUSCRIPTOR O USUARIO

PRODUCTO |%|	898120699		
NOMBRE |%|	ISAIAS ROSERO CAMPO	**CEDULA/NIT |%|**	4668273
INICIO	12:49	**FINALIZACIÓN**	13:02
MUNICIPIO |%|	19256 - EL TAMBO, CAUCA, COLOMBIA	**BARRIO**	925020 - VE-PIAGUA, CO-PIAGUA, EL TAMBO, CAUCA, COLOMBIA
DIRECCIÓN	VDA EL PLACER-898120699	**TELÉFONO**	
CATEGORÍA |%|	RESIDENCIAL	**CARGA INSTALADA |%|**	.2
ACTIVIDAD ECONÓMICA |%|	CASA		
N° APOYO |%|		**SUBCATEGORÍA |%|**	ESTRATO 1
TENSIÓN |%|	1	**CICLO |%|**	73-CL 73 PUEBLOS RUR 2-2
CONSECUTIVO DE RUTA CEO	5522113012	**TRANSFORMADOR |%|**	T7598

DATOS MEDIDOR ENCONTRADO

SERIE MEDIDOR	**TENSIÓN (V)**	**MARCA MEDIDOR |%|**
1043983	1-120	METREX
TIPO DE MEDIDOR |%|	**LECTURA ACTIVA TOMADA |%|**	**KD(REV/KWH)**
10	7979	
KH(REV/KWH)	**LECTURA REACTIVA TOMADA |%|**	**CORRIENTE DEL MEDIDOR**
		3
CLASE |%|	**DÍGITOS MEDIDOR |%|**	**MODELO MEDIDOR**
1: 1	CINCO DÍGITOS	2013

DATOS SELLOS

TIPO INGRESO INSPECCIÓN	SERIAL	TIPO DE SELLOS	UBICACIÓN	COLOR	ESTADO
INSTALADO	31868337	ANCLA-PLÁSTICO	TAPA BORNERA	TRANSPARENTE	BUENO
INSTALADO	31868338	ANCLA-PLÁSTICO	CAJA MEDIDOR	TRANSPARENTE	BUENO

DETALLE MATERIALES

Material retirado

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL

Material instalado

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL
INSTALADO	SELLO DOBLE ANCLA TRANSPARENTE	$ 0	2	$ 0
INSTALADO	ACTA PAPEL PARA IMPRESORA TERMICA	$ 0	3	$ 0

COSTO DE LA REVISION E INSTALACIÓN $ 0

FORMA DE PAGO CONTADO **NÚMERO DE CUOTAS** 1

EL VALOR TOTAL DE LA REVISION SERA DESCONTADO EN SU PROXIMA FACTURA.

EL SUSCRIPTOR/USUARIO ACEPTO ADQUIRIR LOS MATERIALES Y EQUIPOS INSTALADOS POR LA COMPAÑÍA AL MOMENTO DE LA NORMALIZACION TECNICA.

SE ENTREGÓ MATERIAL AL USUARIO SI

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUSCRIPTOR

OBSERVACIONES **EN VISITA TÉCNICA SE ENCONTRÓ SERVICIO SUSPENDIDO EN RED AÉREA SE PROCEDE A REALIZAR RECONEXIÓN EN RED SE MIDE TENSIÓN CON PINZA VOLTEAMPERIMÉTRICA SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO USUARIO NO FIRMA MÓVIL 119**

IRREGULARIDAD:

Evidencia Fotográfica: No

ASPECTOS LEGALES

1.- Usuario Autoriza y Permite de conformidad con la norma ambiental Dec.4741 de 2005; la disposicion final de los desechos derivados el medidor retirado se hará solo una vez se obtenga el resultado que emita el laboratorio sobre su estado y funcionamiento.
2.- De acuerdo con la Resolución Informativa 011 de la Superintendencia de Servicios Públicos de 2004 y al Contrato de Condiciones Uniformes, el usuario tiene la posibilidad de ser asistido por un técnico electricista particular o un testigo hábil durante la revisión.

SE FIRMA EN CONSTACIA DE APROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE ACTA.

TÉCNICO QUE REALIZÓ LA VISITA:		**TESTIGO**	
NOMBRE DEL TÉCNICO	NILSON ALEXANDER GUTIERREZ CERON	**NOMBRE FIRMA**	OSVALDO RODRIGUEZ
CÉDULA DEL TÉCNICO	1061819214	**IDENTIFICACIÓN |%|**	76328039

FIRMA TÉCNICO

FIRMA

POR FAVOR ABSTENERSE DE ENTREGAR DINERO EN EFECTIVO A NUESTROS FUNCIONARIOS, PAGUE EN PUNTO AUTORIZADOS.

Orden de Trabajo # CEO_10269140

MAYORES INFORMES
Línea de Atención: 01 8000 51 12 34 y 115
Carrera 8 Calle 1 Esquina
Popayán - Cauca

Vigilado por la superintendecia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).