

**Radicado No. 11677682**

Popayán, 03/04/2024

Señor/a

**JOSE MILTON ORTIZ GUENGUE**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Cl 8ª 21ª-51 Barrio El libertador

Celular: 3024192329

Cédula: 10548447

Producto: 620427593 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 11677682 del 04 de marzo de 2024. Notificación por aviso

Estimado señor/a:

**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 11677682 expedido el día 22 de marzo 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 11677682 del 22 de marzo de 2024 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: ECGM

Solicitud: 11677682

**Oficina Principal:**

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar 24 AN-21Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

**Oficina de Centro de Experiencia y Atención al cliente:**

Carrera 9 #, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



**Radicado No. 11677682**

Popayán, **22/03/2024**

Señora:  
**JOSE MILTON ORTIZ GUENGUE**  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Cl 8ª 21ª-51 Barrio El libertador  
Celular: 3024192329  
Cédula: 10548447  
Producto: 620427593 - Ruta: N/A  
Popayán - Cauca

**Asunto:** Respuesta a solicitud número 11677682.

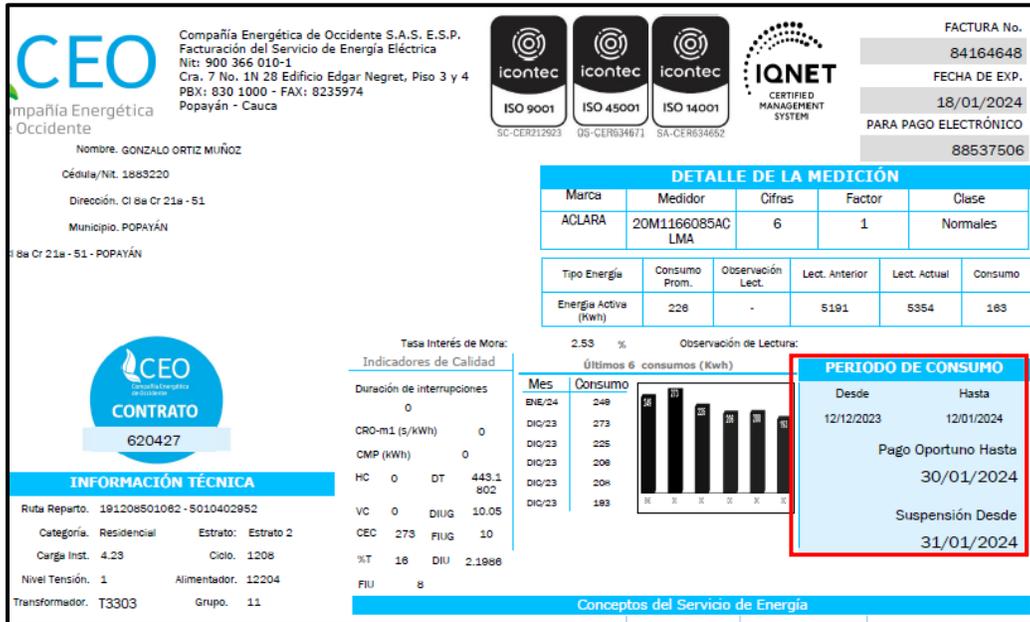
Estimado señor/a:

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 del asunto, mediante la cual informa “... *no sea cobrado la reconexión...*”, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Revisado nuestro sistema de información comercial se evidencia la mora en el pago de la factura número 84164648 correspondiente al mes de enero de 2024, la cual corresponde al periodo de consumo del 12 de diciembre de 2023 al 12 de enero de 2024, con fecha de pago oportuno hasta el día 30 de enero de 2024 y suspensión desde el día 31 de enero de 2023, tal como se muestra a continuación:

Radicado No. 11677682



**CEO** 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: GONZALO ORTIZ MUÑOZ  
Cédula/Nit. 1883220  
Dirección: Cl 8a Cr 21a - 51  
Municipio: POPAYÁN

FACTURA No. 84164648  
FECHA DE EXP. 18/01/2024  
PARA PAGO ELECTRONICO 88537506

ISO 9001 ISO 45001 ISO 14001 IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
ACLARA	20M1166085AC LMA	6	1	Normales

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	226	-	5191	5354	163

Tasa Interés de Mora: 2.53 % Observación de Lectura: Últimos 6 consumos (Kwh)

Mes	Consumo
ENE/24	249
DIC/23	273
DIC/23	225
DIC/23	208
DIC/23	208
DIC/23	183

**PERIODO DE CONSUMO**  
Desde: 12/12/2023 Hasta: 12/01/2024  
Pago Oportuno Hasta: 30/01/2024  
Suspensión Desde: 31/01/2024

INFORMACIÓN TÉCNICA  
Ruta Reparto: 191206501062 - 5010402952  
Categoría: Residencial Estrato: Estrato 2  
Carga Inst. 4.23 Ciclo: 1206  
Nivel Tensión: 1 Alimentador: 12204  
Transformador: T3303 Grupo: 11

Conceptos del Servicio de Energía

De esta manera se observa que la suspensión del servicio de energía que cuenta con tecnología Smartgrid, se realizó el 12/02/2024, de manera remota tal y como consta en el registro del sistema de gestión operativa No. 10383736 por mora en pago.

Se observa que, el cliente realizó un pago el 12/02/2024, por valor de \$110,300, eliminando la causal de suspensión; por lo cual nuestro sistema generó orden de reconexión No 10385409 y el 12/02/2024 se realizó la reconexión del servicio de manera remota.

Se informa que, con 1 factura vencida, los clientes ya son candidatos a suspensión, por ello nos permitimos informar que, con el fin de evitar suspensiones futuras del servicio por mora en el pago, se le sugiere respetuosamente realizar los pagos de la facturación dentro la fecha límite de pago estipulada.

Respecto al cargo por reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece que, para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o cliente, es necesario que se elimine la causa que la originó, y además el cliente y/o suscriptor deberá cancelar: los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.

Cabe indicar que el servicio cuenta con tecnología Smart Grid, en donde la **suspensión y reconexión del servicio se realiza de manera remota, por lo tanto, no se desplaza ninguna brigada a terreno y no se diligencia acta de suspensión ni de reconexión.**

**Radicado No. 11677682**

Finalmente reiteramos que con el fin de evitar inconvenientes futuros le sugerimos realizar el pago total de la factura **en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta)**.

Con fundamento en las razones expuestas, no es procedente ajustar el cobro de la reconexión por \$ \$38,644 ya que es el valor que aplica cuando se realiza la reconexión del servicio en medida inteligente.

Ahora bien, respecto a su afirmación de contar con un paciente que requiere asistencia respiratoria las 24 horas, nos permitimos informar que no reposa solicitud alguna de parte del cliente en la cual solicite y adjunte los soportes médicos necesarios que permitan establecer una excepción en cuanto a la suspensión del servicio.

Es necesario contar con los soportes médicos actualizados; con el fin de tener una excepción con este servicio y que, el personal operativo que ejecuta las ordenes de suspensión, valide en campo que la persona que requiere del servicio de energía habita el predio.

Cabe aclarar que, los soportes médicos; no eximen a un cliente de realizar el pago de su factura en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta).

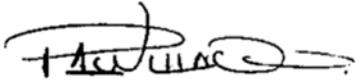
Por lo tanto, se conceden los recursos de ley por el cobro de reconexión en la factura del mes de febrero de 2024.

*“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,

**Radicado No. 11677682**



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

Proyectó: GMAG  
Solicitud: 11677682 (11740638)

*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.*

