Radicado No. 11727646

Popayán, 01/04/2024

Señor/a
DIANA MARIA QUINTERO RUIZ
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: CL 9 CR 15 - 6
Celular: 3128719838
Cédula: 38553840
Producto: 851199037 - Ruta: N/A
Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Solicitud número 11727646 del 28 de febrero de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Quintero:

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 11727646 expedido el día 19 de marzo de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) DIANA MARIA QUINTERO RUIZ, el día 28 de febrero de 2024.

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 11727646 del 19 de marzo 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: ECGM
Solicitud: 11727646

Radicado No. 11727646

Popayán, **19/03/2024**

Señora
DIANA MARIA QUINTERO RUIZ
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: CL 9 CR 15 - 6
Celular: 3128719838
Cédula: 38553840
Producto: 851199037 - Ruta: N/A
Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Solicitud número **11727646** del 28 de febrero de 2024. Recurso de Reposición contra la decisión administrativa No. 10624933 del 28 de febrero de 2024.

Estimada señora Quintero:

Reciba un cordial saludo.

La 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 las inconformidades presentadas mediante este recurso, se procede a efectuar nuevamente el análisis al cargo por reconexión facturado en el mes de febrero 2024 para el producto N° **851199037** a nombre de **SOCORRO STELLA PAZ REBOLLEDO** y es preciso aclarar lo siguiente:

El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en su ***Cláusula 69. Suspensión del servicio***. Se estipula que la factura es el medio de notificación de la suspensión del servicio toda vez que en ella se ven reflejadas las fechas de **PAGO OPORTUNO** y **SUSPENSION DESDE.**

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que mediante orden de trabajo No. 10343681 se inició suspensión del servicio desde bornera el 29/01/2024 por mora en el pago de la factura 84185498 correspondiente al mes de enero 2024 la cual tenía como **fecha oportuna de pago 31/01/2024 y fue pagada el 08 de febrero 2024.**

La cláusula 71 del contrato de condiciones uniformes señala que, CEO está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del cliente a las condiciones de este contrato, que en este caso puntual lo generó*el* ***no pago oportuno de la factura de energía***

Radicado No. 11727646

Registro fotográfico suspensión.

Se observa que los clientes del predio realizaron el pago de la factura en mora el 08 de febrero 2024 a las 11:11:29 am, eliminando la causal de suspensión; por lo cual nuestro sistema generó orden de reconexión No. 10376675 ejecutada el 08/02/2024 a las 02:15 p.m desde bornera.

Registro fotográfico reconexión.

Radicado No. 11727646

Es claro que, debido a la mora en el pago de la factura antes mencionada **fué suspendido el servicio desde bornera** los valores a cobrar por ese tipo de actividades los puede consultar en nuestra página web www.ceoesp.com.co

Es pertinente indicar 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.

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 cliente 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 cliente.

Respecto al cargo por reconexión, la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes 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.

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 17 relativa a las Obligaciones de la CEO, establece en el numeral 11 que, CEO reconectara el servicio una vez determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas hábiles 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza el cobro de la reconexión por valor de **$ 88,200 pesos en la factura del mes de febrero 2024**, por tratarse de una suspensión y reconexión de bornera. Situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos y en los conceptos emanados de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Precios de suspensión y Reconexión	
Reconexión del Servicio MD en bornera (Urbano)	$ 88,200
Reconexión del Servicio MD en bornera (Rural)	$ 88,200
Reconexión MD en red aérea (Urbano)	$ 320,700
Reconexión MD en red aérea (Rural)	$ 320,700
Reconexión MD con instalación de acometida (Urbano)	$ 320,700
Reconexión MD con instalación de acometida (Rural)	$ 320,700
Reconexión de alumbrado público	$ 200,200
Reconexión del Servicio Medida Inteligente	$ 38,644
Siempre Con Energía	$ 44,100

Radicado No. 11727646

Se aclara que, el análisis realizado en el presente caso se hizo con fundamento en lo registrado en nuestro sistema de gestión de órdenes en donde se encuentran soportes sobre cada actividad.

En base a esto, 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 clientes por la sola mora en el pago, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido".

Finalmente, se evidencia que el proceso de suspensión del servicio por mora se realizó conforme a lo establece la Ley 142 de 1994 y el Contrato De Condiciones Uniformes de la Compañía.

Considerando que dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la Superintendencia el expediente contentivo de la actuación, para que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación, se registrará dentro de la facturación como valor reclamo. Una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

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

RESUELVE

Artículo 1º: No reponer y consecuencialmente confirmar el contenido de la decisión administrativa No. 10624933 del 28 de febrero de 2024, expedida por la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia al suscriptor y/o cliente. 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.

Cordialmente;

Radicado No. 11727646

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

Proyectó: DLCZ
Solicitud: 11727646 (10725780)

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.