

Radicado No. 17130299

Popayán, 08/10/2024

Señor/a
INGRID JULIETH ZÚÑIGA CARABALÍ
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: CL 14 No. 13 - 30 LOTE 1 PORVENIR
Celular: 3207486642
Cédula: 1130651031
Producto: 898097903 - Ruta: N/A
Miranda – Cauca

Asunto: Solicitud número 17130299 del 10 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a INGRID:


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 17130299 expedido el día 30 de septiembre de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **INGRID JULIETH ZÚÑIGA CARABALÍ** el día 10 de septiembre 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 17130299 del 30 de septiembre de 2024 en seis (06) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyectó: AJN
Solicitud: 17130299

Radicado No. 17130299

Popayán, **30-09-2024**

Señora

INGRID JULIETH ZÚÑIGA CARABALÍ

Dirección: Calle 14 No. 13 - 30 Lote 1 Porvenir

Celular: 3207486642

Cédula: 1130651031

Contrato: 915667

Producto: 898097903

Titular: **FABIO RAMOS**

Miranda – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 17130299 del 10 de septiembre de 2024. Recurso reposición en con radicado No. 17130299 del 10 de septiembre de 2024, en contra de la respuesta con radicado No. 16379261 del 02 de septiembre de 2024 notificada personalmente el 04/09/2024 (reclamo 16936913 – valor reconexión en factura No. 88834165 agosto/2024.

Hola Ingrid,

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición.

CONSIDERACIONES

Inicialmente te indicamos que el estudio del caso en sede de recurso de reposición se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida (Respuesta 16379261 del 02/09/2024 – Cobro por reconexión injustificada en la factura de agosto de 2024), razón por la cual no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial del 02/09/2024.

En atención a su solicitud del asunto, relacionada con la reclamación “*por cobro por reconexión injustificado*”. de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

En consecuencia, se te informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes que se lleguen a relacionar en el escrito de recurso, debes agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una petición para que la solicitud sea analizada y resuelta dentro de los términos de ley.

Seguidamente es oportuno 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.

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



Se verifica en nuestro sistema comercial que con motivo de suspensión del servicio por cartera del 14 de junio de 2024 al producto No. 898097903, se le generó orden de suspensión por el no pago de la factura del servicio de energía No. 87065290 del mes de mayo de 2024 expedida el 04/05/2024 por valor de \$50,640.81 y contaba con fecha de pago oportuno hasta el 14/05/2024 y suspensión desde el 15/05/2024; por lo tanto, el día 11 de julio del 2024 a las 11:21 am., se realizó la suspensión del servicio, mediante orden de trabajo número 13930241.

- En visita técnica se suspende servicio de energía en bornera se instala un sello rojo en tapa bornera y tapa caja predio queda sin servicio tapa opaca. Lectura 6716 kWh

Es de aclarar que, para el momento de la suspensión, el cliente no solo adeudaba la factura No. 87065290 de mayo por \$50,640.81, sino que también se encontraba en causal de mora por el no pago de la factura No. 87779740 de junio de 2024 por \$37,328.51 y por el no pago de la factura No. 88324357 de julio por \$36,044.62. Es decir, que cuando se realizó la actividad de suspensión del servicio, el cliente adeudaba el valor de 3 facturas (mayo, junio y julio).



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.** que la suspensión por mora en el pago se notificará a través de la factura de cobro del servicio.

El Contrato de Condiciones Uniformes establece en la **CLAUSULA 69. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 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.

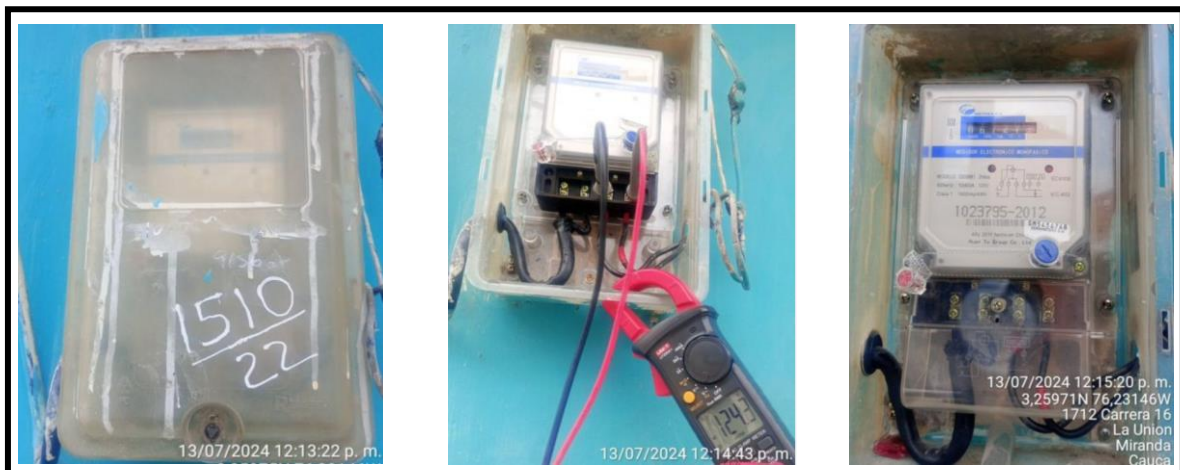
“...

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)

El día 12 de julio de 2024 a las 4:22 pm., por medio de EFECTY, el cliente realizó pago por valor de \$124,000 los cuales cubrieron el valor de las facturas de mayo, junio y julio de 2024, eliminando la causal de suspensión. Es así, como el día 13/07/2024 a las 12:35 pm., se procede a realizar la reconexión del servicio de energía por pago, mediante orden de trabajo No. 14987970.

- Se encuentra reconectada, usuario ausente, se prueba voltaje sin sellos ojal tapa bornera partido, caja acrílica en mal estado, instalados. Lectura 6721 kWh





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. 88834165 del mes de agosto de 2024, se realiza el cobro de \$88,200 por concepto de reconexión realizada el 13/07/2024, 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.

Con el fin de evitar inconvenientes futuros se le sugiere realizar el pago total de la factura en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta), así se evita la suspensión del servicio y un posible cargo por reconexión.

Respecto a la reconexión sin autorización, la cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece como **OBLIGACIONES DE NO HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes:

“ ...

2. Abstenerse de realizar por su cuenta la reconexión o reinstalación del servicio.

3. No intervenir la red de distribución que opera la Compañía con derivaciones de redes, o instalación de bienes, equipos o elementos no autorizados por esta, ni mediante cualquier otra forma de intervención no autorizada por la Compañía.

4. No efectuar conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del suscriptor y/o usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por la compañía en su calidad de operador de red.

5. No retirar, dañar, romper o adulterar el equipo de medición ni cualquiera de los elementos de seguridad instalados como equipos, protección, control de gabinete o celda de medida, bujes, visor de la caja, etc., ni sustituir sin autorización de la Compañía los elementos instalados por esta.

10. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de la Compañía.

12. Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y las normas expedidas por las autoridades competentes.”

En consideración a lo expuesto, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

Artículo 1º: Confirmar la respuesta No. 16379261 del 02 de septiembre de 2024, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., respecto al cobro por concepto de reconexión.

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.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

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



Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 01 8000 51 1234.

- ✉ Correo electrónico pqrceo@ceosp.com
- 🌐 <https://www.ceosp.com.co/registro-de-pqrs>
- 💬 Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,

Cordialmente,



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

Proyectó: ACRT
Solicitud: 17130299 (17520445)

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.ceosp.com.co

