

Radicado No. 17142625

Popayán, 09/10/2024

Señor/a
LIDA PATRICIA SALAZAR
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: CL 8 CR 10A - 26
Celular: 3148803690
Cédula: 34.561.614
Producto: 559108624 - Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 17142625 del 11 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a LIDA:


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 17142625 expedido el día 01 de octubre de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **LIDA PATRICIA SALAZAR** el día 11 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 17142625 del 01 de octubre de 2024 en tres (03) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyectó: AJN
Solicitud: 17142625

Radicado No. 17142625

Popayán, **01 de octubre de 2024**

Señora

LIDA PATRICIA SALAZAR

Dirección: CL 8 CR 10A - 26

Celular: 3148803690

Cédula: 34.561.614

Contrato: 559108

Producto: 559108624

Titular: **MARIA DEL ROCIO RENGIFO VASQUEZ**

Popayán – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado No. **17142625** del 11-09-2024. Escrito. Recurso de Reposición contra la respuesta No. 17141642 del 11 de septiembre de 2024.

Hola **Lida Patricia**,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

CONSIDERACIONES

Inicialmente es pertinente indicarte que, el estudio del caso se realizará **frente al cobro por reconexión del servicio en el mes de agosto/2024** y no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso. Realizada la aclaración anterior se procede a realizar el análisis al cargo por reconexión y es preciso aclarar lo siguiente:

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la suspensión del servicio, establece en el numeral 3° que, CEO procederá con la suspensión del servicio, 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 esta manera se observa que mediante orden de trabajo No. 15550470 se motivó suspensión del servicio, siendo ejecutada el 20-08-2024, por mora en el pago, por valor de \$ 69.400, correspondiente al mes de mayo, saldo generado después de dar respuesta al radicado No. 14630437 del 13 de junio de 2024, donde se presentó reclamo por el consumo facturado en el mes de mayo, el cual fue atendido el 04-08-2024 y con notificación Citación Fallida Telefónica del 05/08/2024, liberando el valor objeto de reclamación. En visita técnica: *“Se suspende servicio desde bornera.”*

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



Radicado No. 17142625

Se aclara que según la cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes: dentro de las obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o usuario, está la de cumplir con el pago oportuno de las facturas de cobro del consumo expedidas por CEO.

Por lo anterior se reitera que, la suspensión del servicio se originó por mora en el pago de sus facturas; la cual en nuestro sistema se observa que fue cancelada fuera de la fecha de pago oportuno. CEO procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Se informa que, con 1 factura vencida los clientes ya son candidatos a suspensión.

Se observa que, el cliente realizó un pago, tiempo después de la suspensión del servicio por valor de \$69.400, eliminando la causal de suspensión; por lo cual nuestro sistema generó orden de reconexión No. 16002235 y el 21/08/2024 en visita técnica “*se realiza reconexión en bornera.*”

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 usuario, es necesario que se elimine la causa que la originó, y además el usuario y/o suscriptor deberá cancelar los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procederá con el cobro de la reconexión, situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos 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; publicada en PDF en la en la página web <https://www.ceoesp.com.co>, pestaña descargas y se observan los Precios de Reconexión así: (ver imagen)

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

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas anteriormente expuestas, se informa que no es procedente retirar el valor de la reconexión de \$ 88.200; ya que es el valor que aplica cuando se realiza el desplazamiento hasta el predio y se reconecta el servicio de energía MD en bornera.

Las tarifas de reconexión son calculadas por CEO y corresponden a la recuperación de los costos asociados en las operaciones realizadas, sin que la empresa obtenga una utilidad derivada de esta actividad.

Radicado No. 17142625

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: Confirmar el contenido de la decisión administrativa No 17141642 del 11 de septiembre de 2024.

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia al 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,



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

Proyectó: JFTR
Solicitud: 17142625 (17542103)