

Radicado No. 17165954

Popayán, 10/10/2024

Señor/a
CARLOS ANDRES MEDINA ACUE
Cargo: N/A
E-mail: velasquitomarinito123@gmail.com
Copia: no
Dirección: VE - EL CARMEN
Celular: 31326452603
Cédula: 1.062.081.857
Producto: 898349391 - Ruta: N/A
Páez – Cauca

Asunto: Solicitud número 17165954 del 11 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a CARLOS:


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 17165954 expedido el día 01 de octubre de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **CARLOS ANDRES MEDINA ACUE** 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 17165954 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: 17165954

Radicado No. 17165954

Popayán, 01 de octubre de 2024.

Señor

CARLOS ANDRES MEDINA ACUE

E-mail: velasquitomarinito123@gmail.com

Copia: no

Dirección: Vereda El Carmen del Saludo

Celular: 31326452603

Cédula: 1.062.081.857

Contrato: 1341568

Producto: 898349391

Titular: CARLOS ANDRES MEDINA ACUE

Paez - Cauca

Asunto: Solicitud número 17165954 del 11 de septiembre de 2024. Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación contra la decisión No. 16334002 del 30 de agosto de 2024.

Estimado señor Carlos:

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición

CONSIDERACIONES

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso se realizará frente al **cobro de reconexión en el mes de agosto de 2024 para el contrato 1341568** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, se procede a realizar un análisis y se observa que lo siguiente:

Mediante orden de trabajo (suspensión) número 3967072 realizada el día 20 de junio de 2024 se realiza suspensión del servicio de energía en la bornera.

A la fecha de suspensión el servicio presentaba una deuda correspondiente:

Mes	Valor	Vencimiento
Abril de 2024	\$ 25,235.74	24/04/2024
Mayo de 2024	\$ 40,620.58	27/05/2024
Junio de 2024	\$ 27,243.24	13/06/2024

Con respecto a las suspensiones realizadas, El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la **suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato**, establece en el numeral 3° lo siguiente: *“CEO procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos:*

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



Radicado No. 17165954

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.

... PARÁGRAFO 4: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble una constancia indicando la causa de la suspensión, **a menos que el servicio cuente con tecnología Smart Grid.**

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.

Sobre el tema en el Concepto 086 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha manifestado lo siguiente: *“En relación con la suspensión del servicio público, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 19 de la ley 689 de 2001, establece que las empresas de servicios públicos pueden suspender el servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos o por falta de pago por el término que la empresa señale en el contrato, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación cuando ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando la facturación sea mensual. En este caso, se trata de una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, hasta tanto el usuario cumpla con la obligación de pago de las facturas.*

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 quede configurado el incumplimiento, por virtud de la ley surja inmediatamente la posibilidad de suspender el servicio de manera automática, sin avisarle previamente al usuario.

Para el caso puntual en el producto No. 898349391, se realiza de pago parcial por \$108.600 el día 08/07/2024, en consecuencia, se elimina la causa de la suspensión, es de aclarar que, para la fecha de pago, el valor de la deuda se incrementó, el motivo es que se había facturado el mes de julio de 2024. Con el pago realizado se elimina la causal de suspensión.

En consecuencia, se genera la orden de reconexión 14766147 realizada el 09 de julio de 2024, mediante la cual se realiza la respectiva reconexión del servicio en bornera dejando el servicio en normal funcionamiento.

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece lo siguiente: *“Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario es necesario que éste elimine la causa que la originó, y además debe cancelar:*

b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso (...) CEO realizará la reconexión o reinstalación del servicio 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.”

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

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



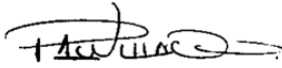
Radicado No. 17165954
RESUELVE

Artículo 1º: CONFIRMA la decisión administrativa No. 16334002 del 30 de agosto de 2024, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

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.

Artículo 3º: Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el 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: HEEB

Solicitud: (16334002 - 17404267)

“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 comuniquen 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%.



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

