

Radicado No. 17400064

Popayán, 09/10/2024

Señor/a

ELLSWORTH FERNANDO SERRA GALLEGO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: VE - SAN ANDRES

Celular: 3105081820

Cédula: 16747340

Producto: 898282895 - Ruta: N/A

Miranda – Cauca

Asunto: Solicitud número 17400064 del 30 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ELLSWORTH:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

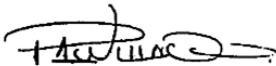
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 17400064 expedido el día 01 de octubre de 2024,

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 17400064 del 01 de octubre 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.

Proyectó: AJN
Solicitud: 17400064

Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceoesp.com.co para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

Popayán, 01 de octubre de 2024

Señora
ELLSWORTH FERNANDO SERRA GALLEGO

E-mail: N/A

Dirección: Vereda San Andres

Celular: 3105081820

Cédula: 16747340

Contrato: **1243483**

Producto: 898282895

Miranda – Cauca

Asunto: Respuesta a tu radicado No. **17400064** del 30 de agosto de 2024.

Hola Ellsworth Fernando,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En respuesta a tu solicitud sobre el cobro por reconexión de \$320.700 en agosto de 2024 para el producto No. 898282895 y contrato No. 1243483 a nombre de ELLSWORTH FERNANDO SERRA GALLEGO, ubicado en la Ve San Andres, de Miranda, te informamos lo siguiente:

Inicialmente, es importante aclararte que, en tu caso, realizamos la suspensión del servicio en agosto de 2024 por falta de pago oportuno de la factura de energía. (Cláusula 69, numeral 3 del Contrato de Condiciones Uniformes, Artículo 140 de la Ley 142 de 1994). Te contamos que la factura No. 87422482 de mayo de 2024, por un valor de \$21.700, tenía como fecha límite de pago el 28 de mayo de 2024; la factura No. 88082790 de junio de 2024, por un valor de \$18.200, tenía fecha límite de pago hasta el día 27 de junio de 2024; La factura No. 88582625 de julio de 2024, por un valor de \$20.100, tenía fecha límite de pago hasta 27 de julio de 2024; y al no haber realizado el pago oportunamente, el 06 de agosto de 2024 a las 12:11 p.m., procedimos a suspender el servicio en donde se realizó la siguiente actividad se encuentra predio en donde tu medidor se encuentra al interior de tu predio, reja con candado no hay persona encargada, no se puede ingresar a realizar la suspensión en bornera, por lo cual se realiza suspensión de red área se toma registro fotográfico, actividad realizada bajo la orden de trabajo No. 14422271.

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4º 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



Registro fotografico orden de trabajo No. 14422271.



Es importante aclarar que este proceso se realiza conforme a la normatividad vigente, y no es necesario un trámite especial para suspender el servicio. Sin embargo, en tu caso, realizamos la notificación de la fecha de vencimiento a través de la factura y de un mensaje de texto enviado al número 3105081820.

Posteriormente, registramos tu pago el 12 de agosto de 2024, por un valor de \$60.000, por lo que procedimos a realizar la reconexión del servicio bajo la orden de trabajo No. 15751697 el día 20 de agosto de 2024. (Cláusula 17, numeral 11 del Contrato de Condiciones Uniformes). Por lo tanto, en la factura de septiembre del 2024, realizamos el cobro de la reconexión por el valor de \$ 320.700 (Art. 142 de la Ley 142 de 1994, Cláusula 71 Contrato de Condiciones Uniformes).

Te indicamos que, las tarifas de servicios complementarios (como reconexión y suspensión) están publicadas en la página web de CEO, en la sección documentos regulatorios, específicamente en la lista de venta de materiales y servicios 2024; estos valores, reflejan los costos operativos del equipo relacionados con suspensión, revisión y reconexión, incluyendo mano de obra, materiales, vehículos, y cumplimiento de normas de seguridad.

Por lo tanto, no nos es posible ajustar el cobro de \$320.700 por reconexión, ya que corresponde al valor vigente cuando el servicio es reconectado en red aérea. Respetuosamente, te recomendamos realizar el pago total de la factura en la fecha indicada para evitar futuros inconvenientes y si así lo deseas, te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia.

“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”.

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

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

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

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,

Radicado No. 17400064



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES', is positioned above the printed name.

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

Proyectó: ECGM
Solicitud: 17400064 (17534747)

