

Radicado No. 17512944

Popayán, 23/10/2024

Señor/a
ALBA NELLY LUGO
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: VE - SANTA ANA
Celular: 3218918191
Cédula: 66654096
Producto: 898160497 - Ruta: N/A
Miranda – Cauca

Asunto: Solicitud número 17512944 del 30 de septiembre de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ALBA:

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 17512944 expedido el día 15 de octubre de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **ALBA NELLY LUGO** el día 30 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 17512944 del 15 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: JSEV
Solicitud: 17512944

Radicado No. 17512944

Página 1 de 4

Popayán, **15/10/2024**

Señora

ALBA NELLY LUGO

E-mail: N/A

Dirección: Vereda Santa Ana

Cédula: 66654096

Celular: 3218918191

Contrato: 1040003

Producto: 898160497 - Ruta: N/A

Miranda – Cauca

Asunto: Solicitud número 17512944 del 30 de septiembre de 2024. Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación, contra la decisión presencia número 15811309 del 22/07/2024 y notificada el 24/09/2024.

Hola **ALBA**,

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

CONSIDERACIONES

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso se realizará frente a la solicitud número 15811309 del 22/07/2024, para el contrato **1040003** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, se procede a efectuar nuevamente el análisis respecto de la suspensión del servicio, es preciso aclarar que, 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 cliente presente saldos pendientes de pago de la factura expedida por CEO.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa la mora en el pago de las facturas correspondientes a los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2023, enero, febrero, abril y mayo de 2024.

En razón a la mora en el pago se genera orden de suspensión del servicio número: 11923535, con fecha de ejecución 14/05/2024 y se realiza la suspensión del servicio desde red aérea.

El día 28 de mayo de 2024, se registra un pago por \$127,100.00 generando la orden de reconexión número: 13313660, el día 30/05/2024.

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. 17512944

Página 2 de 4

Ahora bien, el Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 17 relativa a las Obligaciones de la Compañía, 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 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.

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.*

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”.

Se aclara que según la cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes: dentro de las obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o cliente, 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 las facturas de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2023, enero, febrero, abril y mayo de 2024, la cual nuestro sistema arroja fueron canceladas 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, por ello nos permitimos informar que, con el fin de evitar suspensiones futuras del servicio por mora en el pago, se le sugiere respetuosamente realizar los pagos de la facturación dentro la fecha límite de pago estipulada.

El Contrato de Condiciones Uniformes de CEO estipula en la cláusula 71 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.

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. 17512944

Página 3 de 4

Con el fin de evitar inconvenientes futuros se le sugiere respetuosamente realizar el pago total de la factura en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta).

Teniendo en cuenta que dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la Superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

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

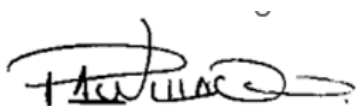
RESUELVE

ARTÍCULO 1º: CONFIRMAR la decisión No. 15811309 del 22 de julio de 2024.

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: Conceder para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria, razón por la cual se remitirá la presente resolución con la documentación respectiva, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimiento de Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: GMAG

Solicitud: 17512944 (17751106)

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. 17512944

Página 4 de 4

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