

Radicado No. 18069614

Popayán, 04 de diciembre del 2024

Señor/a

MAYOLLY MUTIZ CHICAIZA

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: CR 50 CL 2A - 43 Ba-Lomas De Granada II Etapa

Celular: 3113509559 - 3158827153

Cédula: 34324645

Producto: 898162548 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número **18069614** del 05 de noviembre del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Sandra:

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 **18069614** expedido el 26 de noviembre del 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) MAYOLLY MUTIZ CHICAIZA del día 05 de noviembre del 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 **18069614** del 26 de noviembre del 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: DARP

Solicitud: 18069614

Radicado No. 18069614

Popayán, 26 de noviembre del 2024

Señora

MAYOLLY MUTIZ CHICAIZA

Dirección: CR 50 CL 2A - 43 Ba-Lomas De Granada II Etapa

Celular: 3113509559 - 3158827153

Cédula: 34324645

Contrato: **1043682**

Producto: **898162548**

Titular: **JOSE HENRY HERNANDEZ A**

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 18069614. Respuesta a tu recurso de reposición del 05 de noviembre de 2024, interpuesto con relación a la respuesta número 18014427 del 30 de octubre de 2024.

Hola **MAYOLLY MUTIZ CHICAIZA**,

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 se realizará frente al cobro por reconexión de \$ 88.200 en la factura de octubre del 2024 para el contrato No. **1043682** a nombre de **JOSE HENRY HERNANDEZ**, ubicado en la CR 50 CL 2A - 43 Ba-Lomas De Granada II Etapa 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, en tu caso, realizamos la suspensión del servicio el 20 de agosto de 2024 por falta de pago oportuno de la factura de energía, de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes¹ y la ley².

Te contamos que la factura No. 88205571 de junio de 2024, por un valor de \$ 49.070,98, tenía como fecha límite de pago el 12 de julio de 2024 y al no haber realizado el pago oportunamente, 20 de agosto de 2024 a las 11:12 a.m, procedimos a suspender el servicio desde bornera, bajo la orden de trabajo No. **15548156**.

¹ **Cláusula 69, numeral 3 del Contrato de Condiciones Uniformes.** "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 (...)"

² **Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.** "El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)"

Radicado No. 18069614

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.

Posteriormente, registramos tu pago el 20 de agosto de 2024 a las 11:25 a.m por un valor de \$94,700, que se aplicó a los saldos pendientes de los meses de junio y julio del 2024; por lo que procedimos a realizar la reconexión del servicio bajo la orden de trabajo No. 15972589 el 21 de agosto de 2024.³ Por lo tanto, en la factura de octubre del 2024, realizamos el cobro de la reconexión por el valor de \$ 88.200, en los términos definidos en la ley⁴ y en el Contrato de Condiciones Uniformes.⁵

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 \$ 88.200 por reconexión, ya que corresponde al valor vigente cuando el servicio es reconectado en bornera. 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. Te enviamos estado de cuenta con saldo actual.

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

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: Confirmar la decisión No. 18014427 del 30 de octubre 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.

³ Cláusula 17, numeral 11 del Contrato de Condiciones Uniformes "Obligaciones de CEO. Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes o 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."

⁴ Artículo 142 de la Ley 142 de 1994 "Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

⁵ Cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes "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, los cuales están publicados en la página web de CEO. (...) "

Radicado No. 18069614

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



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: VZD
Solicitud: **18069614** (18422307)