

Radicado No. 18153850

Popayán, 05 de diciembre del 2024

Señor/a

RIKELME MUÑOZ SALAMANCA

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Vereda la Cuchilla, La Sierra

Celular: 3105371138

Cédula: 10567980

Producto: 341625299 - Ruta: N/A

La Sierra – Cauca

Asunto: Solicitud número **18153850** del 12 de noviembre del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Rikelme:

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 **18153850** expedido el 27 de noviembre del 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) RIKELME MUÑOZ SALAMANCA del día 12 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 **18153850** del 27 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:18153850

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. 18153850

Popayán, 27 de noviembre de 2024

Señor

RIKELME MUÑOZ SALAMANCA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: NO

Dirección: Vereda la Cuchilla, La Sierra

Celular: 3105371138

Cédula: 10567980

Producto: 341625299- Ruta: N/A

La Sierra - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 18153850 del 12 de noviembre de 2024. Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación contra la decisión No. 17718839 del 31 de octubre de 2024, notificada el día 12 de noviembre de 2024.

Hola Rikelme,

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 al **cobro por concepto de reconexión en el mes de octubre de 2024 para el contrato 341625** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial.

Una vez indicado esto, se procede con el análisis del cargo por concepto de reconexión realizado en la factura de octubre de 2024, se informa que esta reconexión corresponde a la realizada a consecuencia del acuerdo de pago realizado por parte del cliente, al respecto se informa que no es posible que el costo de la reconexión hay quedado incluido dentro de la financiación teniendo en cuenta que aun no se realizaba la labor por consiguiente el valor tampoco estaba caudado dentro del sistema de información comercial, la orden se reconexión se genera inmediatamente el acuerdo de pago se legaliza.

Se verifica el producto 341625299, observando que mediante orden de trabajo número 13967182 se suspende servicio en bornera que da sin servicio.

Con respecto a la suspensión del servicio, 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. 18153850

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. 341625299, se realiza acuerdo de pago, en consecuencia, se elimina la causa de la suspensión.

En consecuencia, se genera la orden de reconexión 15184785, En visita técnica se encontró equipo de medida sin sellos en tapa bornera y caja hermética y reconectado sin autorización se verifica voltaje con pinza volteamperimétrica y se instalan sellos transparentes.

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.”

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

Radicado No. 18153850

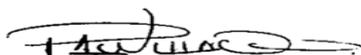
RESUELVE

Artículo 1º: No repones y consecuentemente confirmar las decisiones administrativas 17718839 del 31 de octubre 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 pudiese 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: 18153850 (18437162)