

Radicado No. 18205853

Popayán, 05/12/2024

Señor/a
RICHARD OBEIMAR MARTINEZ
E-mail: martys25li@hotmail.com, andresito_9616@hotmail.com
Copia: No
Dirección: CL 18A CR 8A – 38 Barrio Primero De Mayo
Celular: 3148447306 - 3132530011
Cédula: 76316662
Producto: 283119680 – Ruta: N/A
Popayán - Cauca

Asunto: Solicitud número **18205853** del 15 de noviembre del 2024.

Estimado señor/a Richard:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

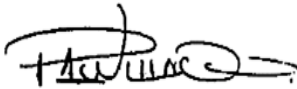
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo **18205853** expedido el día 27 de noviembre del 2024

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 d 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 **18205853** del 27 de noviembre del 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: DARP
Solicitud: **18205853**

Popayán, **27 de noviembre de 2024**

Señor

RICHARD OBEIMAR MARTINEZ

E-mail: martys25li@hotmail.com, andresito_9616@hotmail.com

Dirección: CL 18A CR 8A – 38 Barrio Primero De Mayo

Celular: 3148447306 - 3132530011

Cédula: 76316662

Contrato: **283119**

Producto: **283119680**

Titular: **LOPEZ LUIS**

Popayán – Cauca

Asunto: Radicado 18205853. Solicitud del 15 de noviembre del 2024.

Hola **RICHARD**,

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 noviembre de 2024 para el contrato No. **283119** a nombre de **LOPEZ LUIS**, ubicado en el CL 18A CR 8A – 38 Barrio Primero De Mayo, te informamos lo siguiente:

Inicialmente, es importante aclararte que, en tu caso, realizamos la suspensión del servicio el 21 de octubre del 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. 89552530 de septiembre de 2024, por un valor de \$ 85.866,28, tenía como fecha límite de pago el 20 de septiembre de 2024 y al no haber realizado el pago oportunamente, el 21 de octubre del 2024 a las 12:13 a.m., procedimos a suspender el servicio desde red aérea, bajo la orden de trabajo No. 17128267.

Es importante aclarar que este proceso se realiza conforme a la normatividad vigente, y no es necesario un trámite especial para suspender el servicio. Como cliente, tienes la obligación de pagar

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 períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)”

Radicado No. 18205853

puntualmente las facturas del servicio de energía³; si no realizas el pago de alguna de ellas, esto se considera un incumplimiento y, según lo establecido por la ley, la suspensión del servicio puede hacerse de forma automática, sin necesidad de avisarte previamente⁴.

Posteriormente, registramos tu pago el 23 de octubre de 2024 por un valor de \$200.000, que se aplicó a los saldos pendientes de los meses de septiembre y octubre del 2024:

Información de facturación		Historial de pagos		
Pagos				
Número de cupón 905515769	Pagado el 23-10-2024 00:00	Monto pagado COP200,000.00	Monto reactivado COP0.00	Estado Aplicado
Entidad de recaudo JUGUEMOS	Forma de pago PAGOS EN LINEA	Canal de pago Genérico	Mostrar detalle	Ocultar facturas
Detalles				
Factura 89552530	Número fiscal 78802420	Periodo 202409-1205	Monto facturado COP85,866.28	Fecha de vencimiento 20-09-2024
Monto total pagado COP85,900.69	Monto aplicado COP85,900.69			
Factura 90168227	Número fiscal 79294863	Periodo 202410-1205	Monto facturado COP114,099.31	Fecha de vencimiento 23-10-2024
Monto total pagado COP114,099.31	Monto aplicado COP114,099.31			

Por lo que procedimos a realizar la reconexión del servicio el 24 de octubre del 2024 bajo la orden de trabajo No17970678.⁵ Por lo tanto, en la factura de noviembre del 2024, realizamos el cobro de

³ Cláusula 18 numeral 12 del Contrato de Condiciones Uniformes. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión, reconexión y las facturas de cobro del consumo expedidas por CEO, dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la obligación de atender el pago.

⁴ Concepto 086 de 2010 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: “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 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.**

⁵ 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.”

la reconexión por el valor de \$ 320.700, en los términos definidos en la ley⁶ y en el Contrato de Condiciones Uniformes.⁷

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.

Recursos. 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 cuales, deben interponerse en un mismo escrito y radicarse ante la empresa 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 necesitas,

⁶ 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.

⁷ 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. (...)”



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

Proyectó: VZD
Solicitud: 18205853 (18206092)