

Radicado No. 18511294

Popayán, 15 de enero del 2025

Señor/a
SANTIAGO CRUZ
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Vereda Nueva Argelia
Celular: 3246264367
Cédula: 10.306.942
Producto: 898344978 - Ruta: N/A
La Vega – Cauca

Asunto: Solicitud número **18511294** del 02 de diciembre del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Santiago:

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 **18511294** expedido el 07 de enero del 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) SANTIAGO CRUZ del día 02 de diciembre 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 **18511294** del 07 de enero del 2025 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: *DARP*
Solicitud: *18511294*

Radicado No. 18511294

Popayán, **07 de enero de 2025**

Señor

SANTIAGO CRUZ

Cargo: N/A

E-mail: [N/A](#)

Copia: No

Dirección: Vereda Nueva Argelia

Celular: 3246264367

Cédula: 10.306.942

Producto: 898344978

La Vega – Cauca

Asunto: Respuesta a tu radicado No. **18511294** del 02 de diciembre de 2024. Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación presentado por escrito contra la decisión No. 18510979 del 02 de diciembre de 2024. Con ampliación de términos

Hola Santiago,

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

CONSIDERACIONES

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso se realizará frente al **consumo liquidado en el mes de noviembre de 2024 para el contrato 1335010**, y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial.

Se reportó novedad de lectura “predio cerrado”, se procedió a facturar el consumo con 94 kWh, promedio de consumo propio, según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Periodo de consumo	Observación
202411	Predio Cerrado

Se programó visita técnica:

- Orden N. 18632304 del 02/dic/2024, poste de fibra tiene abejas.

<p>OBSERVACIONES: Se encuentra Medida Concentrada Caja Dim 12756 - asociada al modulo 992017 para atender a la petición predio se encuentra desactivado en momento de hacer el avanco se evidencia q. apenas esta lleno de arañas via del sector manifestado en llorar estos animales arañas de 3 años debido a esto no se puede ejecutar la actividad de forma segura se reporta de lo encontrado</p> <p>En constancia de aprobación de la Revisión se Firma la presente Acta</p>
--

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





Ahora bien, es pertinente indicar que de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en su cláusula 18 establece como OBLIGACIONES DE HACER de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes:

“...7. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CEO para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar, producto de la ejecución del presente contrato, so pena de la suspensión del servicio.”

8. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, que facilite tomar la lectura del consumo, debe ser un lugar ventilado, seco, no sujeto a temperaturas extremas, libre de escombros, basuras y en general libre de materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por CEO, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. (...)”

De acuerdo con lo anterior, al retirar la especie del equipo de medida con la gestión en la entidad competente, que no corresponde a CEO ya que somos comercializadores y distribuidores de energía eléctrica, es necesario ejecutar visita técnica en terreno para validar el estado del medidor y lectura.

Para solicitarla, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales de atención, indicando tu número de contrato, número de celular y garantizando que un responsable mayor de edad esté presente durante la visita, ya que situaciones ajenas a la operación de CEO han impedido la ejecución de la actividad.

A su afirmación "(...) la casa se encuentra deshabitada hace mas de un año (...)", te indicamos que la suspensión del servicio en este caso se realiza de acuerdo con la cláusula 69 del Contrato de Condiciones Uniformes que establece:

CLAUSULA 69. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

"1. Suspensión de mutuo acuerdo: El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO vinculado al contrato, siempre que convengan en ello CEO y los terceros que pueden resultar afectados.

1.4 Improcedencia de la su suspensión de común acuerdo

b.) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentre en mora y...."

Teniendo en cuenta lo anterior, al cumplir el término de tres (3) meses o seis (6) meses al solicitar prórroga, el cliente asume el pago del cargo por concepto de reconexión.

- Suspensión definitiva:

"CLAUSULA 84. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Podrá darse por resuelto el contrato, previo al pago de todas las obligaciones causadas a favor de CEO por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. *Por mutuo acuerdo entre las partes, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto, si convienen en ello CEO y los terceros que puedan resultar afectados",* en este caso se retira el equipo de medida y al requerir nuevamente la instalación del servicio se debe realizar el proceso administrativo y técnico para solicitud de servicio nuevo, el costo de los materiales y mano de obra debe ser asumido por el cliente.

Según lo anterior, se evidencia que no se realizó petición de suspensión por mutuo acuerdo.

En consideración a lo expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

Artículo 1º: CONFIRMAR la decisión administrativa No. 18510979 del 02 de diciembre de 2024, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

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



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: 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.

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,



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

Proyectó: HEEB

Solicitud: 18511294 (18603664)