

Radicado No. 18731513

Popayán, 16 de enero del 2025

Señor/a
ARIEL SÁNCHEZ M.
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Casa No. 3 Manzana 1 Barrio Minuto De Dios
Celular: 3122838574
Cédula: 4727921
Producto: 582153332 - Ruta: N/A
Páez – Cauca

Asunto: Solicitud número **18731513** del 17 de diciembre del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Ariel:

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 **18731513** expedido el 08 de enero del 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) ARIEL SÁNCHEZ M. del día 17 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 **18731513** del 08 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: *18731513*

Radicado No. 18731513

Popayán, **08 de enero del 2025**

Señor

ARIEL SÁNCHEZ M.

Dirección: Casa No. 3 Manzana 1 Barrio Minuto De Dios

Celular: 3122838574

Cédula: 4727921

Contrato: **582153**

Producto: **582153332**

Titular: **JOSE VICENTE SANCHEZ**

Páez – Cauca

Asunto: Radicado 18731513. Respuesta a tu recurso de Reposición y subsidiario de apelación del 17 de diciembre de 2024 interpuesto con relación a la respuesta número 18164570 del 13 de diciembre de 2024.

Hola **ARIEL**,

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

CONSIDERACIONES

Se procede a realizar un análisis y se observa que, en tu caso, realizamos la suspensión del servicio el 28-09-2024 a las 11:57 a.m por falta de pago oportuno de la factura de energía No. 88879641 del mes de agosto del 2024 la cual tenía como fecha límite de pago el 16-08-2024 y de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes¹ y la ley².

Al no haber realizado el pago oportunamente, las facturas siguientes se generaron con fecha de pago y suspensión INMEDIATO; por esto el 28-09-2024 procedimos a suspender el servicio desde bornera, bajo la orden de trabajo No. **15944777**.

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

Sobre la entrega de tu factura, queremos contarte que no recibirla físicamente no te exime de hacer el pago; ya que, puedes descargarla desde nuestra página web <http://www.ceoesp.com.co/>. Solo entra a

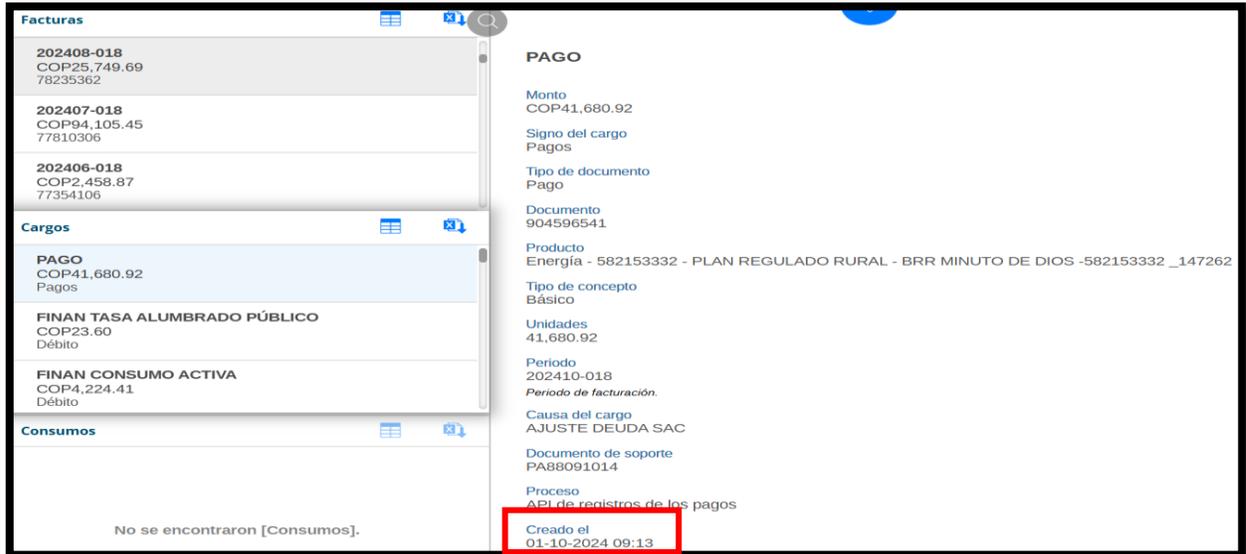
¹ **Cláusula 69, numeral 3 del Contrato de Condiciones Uniformes.** “Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato: CEO procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos: 3.1 Por el no pago oportuno de la factura de energía y/o cuando el SUScriptor Y/O USUARIO presente saldos 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. 18731513

la opción “Duplicado de factura” y digita tu número de contrato. Sin embargo, reportamos lo que nos comentaste al equipo encargado de la distribución para corregirlo y asegurarnos de que las facturas lleguen sin problemas. Gracias por avisarnos, esto nos ayuda a mejorar nuestro servicio.

Posteriormente, registramos tu pago el 01-10-2024 a las 09:13 a.m por un valor de \$80.400, que se aplicó a **los saldos pendientes de los meses de agosto y septiembre del 2024:**



Facturas

- 202408-018
COP25,749.69
78235362
- 202407-018
COP94,105.45
77810306
- 202406-018
COP2,458.87
77354106

Cargos

- PAGO**
COP41,680.92
Pagos
- FINAN TASA ALUMBRADO PÚBLICO
COP23.60
Débito
- FINAN CONSUMO ACTIVA
COP4,224.41
Débito

Consumos

No se encontraron [Consumos].

PAGO

Monto
COP41,680.92

Signo del cargo
Pagos

Tipo de documento
Pago

Documento
904596541

Producto
Energía - 582153332 - PLAN REGULADO RURAL - BRR MINUTO DE DIOS -582153332_147262

Tipo de concepto
Básico

Unidades
41,680.92

Periodo
202410-018

Periodo de facturación.

Causa del cargo
AJUSTE DEUDA SAC

Documento de soporte
PA88091014

Proceso
API de registros de los pagos

Creado el
01-10-2024 09:13

Información de facturación		Historial de pagos		
Pagos				
Número de cupón 904596541	Pagado el 01-10-2024 00:00	Monto pagado COP80,400.00	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 88879641	Número fiscal 78235362	Periodo 202408-018	Monto facturado COP25,749.69	Fecha de vencimiento 16-08-2024
Monto total pagado COP41,680.92	Monto aplicado COP41,680.92			
Factura 89576633	Número fiscal 78823859	Periodo 202409-018	Monto facturado COP22,897.74	Fecha de vencimiento 18-09-2024
Monto total pagado COP38,626.53	Monto aplicado COP38,626.53			

Por lo que procedimos a realizar la reconexión del servicio de bornera bajo la orden de trabajo No. **17360390** el 03-10-2024.³ Por lo tanto, en la factura de noviembre del 2024, realizamos el cobro de la

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.”

Radicado No. 18731513

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.

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

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: Confirmar la decisión No. 18164570 del 13 de diciembre 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.

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

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. 18731513



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

Proyectó: VZD
Solicitud: **18731513** (18759862)