

## Radicado No. 18850920

Popayán, 15/01/2025

Señor/a  
LINDELIA GUERRERO BRAVO  
Copia: No  
Dirección: Dg 15 Tr 27a - 23 Ba-Tomas Cipriano de Mozquera  
Celular: 3135899149  
Cédula: 25634283  
Producto: 551529175 – Ruta: N/A  
Popayán - Cauca

**Asunto:** Solicitud número **18850920** del 23 de diciembre del 2024.

Estimado señor/a: Lindelia

### 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 **18850920** expedido el día 07 de enero del 2025

*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 de 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 **18850920** 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: **18850920**

**Radicado No. 18850920**

Popayán, **07 de enero de 2025**

Señor/a

**LINDELIA GUERRERO BRAVO**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: N/A

Dirección: Dg 15 Tr 27a - 23 Ba-Tomas Cipriano de Mozquera

Celular: 3135899149

Cédula: 25634283

Producto: 551529175 – Ruta: N/A

Popayán – Cauca

**Asunto:** Radicado 18850920. Respuesta a tu solicitud, del 23 de diciembre de 2024.

Hola Lindelia,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En atención a tu solicitud del asunto, relacionada con el cobro de reconexión; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Es de resaltar que en el contrato de condiciones uniformes (CCU) en su **Cláusula 69. Suspensión del servicio**. Se estipula que la factura es el medio de notificación de la suspensión del servicio toda vez que en ella se ven reflejadas las fechas de **PAGO OPORTUNO** y **SUSPENSION DESDE**.

**Parágrafo 4°:** *Debido proceso para la suspensión del servicio por incumplimiento o violación del contrato: CEO notificará de manera personal la decisión de suspender el servicio, indicará el motivo de la suspensión, los recursos procedentes y plazos y las causas que originan la suspensión. La suspensión por mora en el pago se notificará a través de la factura de cobro del servicio*.

Es oportuno indicar que, **con 1 factura vencida**, los clientes ya son candidatos a suspensión, el valor por el cual un cliente es candidato, dependerá de la política de suspensión actual vigente.

La suspensión del servicio se realizó **toda vez que se adeuda un saldo pendiente \$52.567.29 que corresponde a una factura, periodo de octubre de 2024 con fecha de vencimiento del 29/10/2024**.

**Radicado No. 18850920**

En base a lo anterior, La Compañía procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula el deber que tienen las empresas prestadoras de servicios públicos de suspender el servicio frente a la mora en el pago por parte de los usuarios. El artículo en mención dispone lo siguiente:

*“ARTÍCULO 140. Modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. 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 dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas”.*

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: *“LA COMPAÑÍA 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 LA COMPAÑÍA”.**

Visitas técnicas:

- Orden de suspensión No. 18256928 del día 25/11/2024 a las 11:45 en visita técnica se informa al usuario debido proceso se realiza suspensión en bornera se sella en la caja tapa bornera sin tornillo no sellos encontrados se toma registro fotográfico.



**Radicado No. 18850920**

Se observa pago realizado el día 25/11/2024 a las 11:56 am por valor \$110.900 una vez aplicado el pago se generó la orden de reconexión No 18922758 ejecutada el 25/11/2024 a las 13:53 en visita técnica se informa al usuario debido proceso se encuentra medidor reconectado sin autorización se ajustan tornillos de bornera se verifica tensión se deja servicio conforme se sella medidor en la caja tapa bornera sin tornillo no sellos encontrados se toma registro fotográfico.



Respecto al cargo por reconexión, la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes establece que 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 cliente y/o suscriptor deberá cancelar los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso**. Teniendo en cuenta lo anterior, CEO se procederá con el cobro de la reconexión, situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas anteriormente expuestas, se informa que no es procedente su inconformidad.

Con el fin de evitar inconvenientes futuros te sugerimos realizar el pago total de la factura en la fecha **estipulada para el plazo (pago oportuno hasta)**.

De acuerdo con lo anterior te informamos que no es procedente retirar el cobro por concepto de reconexión.

**Radicado No. 18850920**

Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 se conceden los recursos de la vía gubernativa por la suspensión del servicio, *“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 que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, de la presente decisión. No se requiere de presentación personal, ni de 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, dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado (Artículo 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)”*.

Notifíquese el presente oficio al suscriptor, si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco 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.

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](mailto: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,

Cordialmente,



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

Proyectó: DMGR  
Solicitud: 18850920 (19129252)