

Radicado No. 9834342

Popayán, 18/10/2023

Señor/a

ALBEIRO HERNÁN CHICANGANA OJEDA

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Finca El Refugio Vereda Sachacoco

Celular: 3167402497

Cédula: 76309250

Producto: 247381709 - Ruta: n/a

Timbío – Cauca

Asunto: Solicitud número 9834342 del 25 de septiembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Chicangana:


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 9834342 expedido el día 09 de octubre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) ALBEIRO HERNÁN CHICANGANA OJEDA el día 25 de septiembre de 2023.

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 9834342 del 09 de octubre de 2023 en Siete (07) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: ECGM

Solicitud: 9834342

Popayán, 09-10-2023

Señor/a

ALBEIRO HERNÁN CHICANGANA OJEDA

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Finca El Refugio Vereda Sachacoco

Celular: 3167402497

Cédula: 76309250

Producto: 247381709 - Ruta: n/a

Timbío – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 9834342 del 25 de septiembre de 2023. Recurso de reposición en subsidio de apelación con radicado No. 9834342 del 25 de septiembre de 2023, en contra de la respuesta No. 9770761 del 13 de septiembre de 2023, notificada personalmente el 25/09/2023.

Estimado/a señor/a Chicangana:

Reciba un cordial saludo.

La CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

CONSIDERACIONES

Inicialmente es pertinente indicar que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida (Respuesta con radicado No. 9770761 del 13/09/2023), razón por la cual el análisis que se efectúa se realizará frente a la solicitud del cliente al inicio de este y a la respuesta dada frente al mismo.

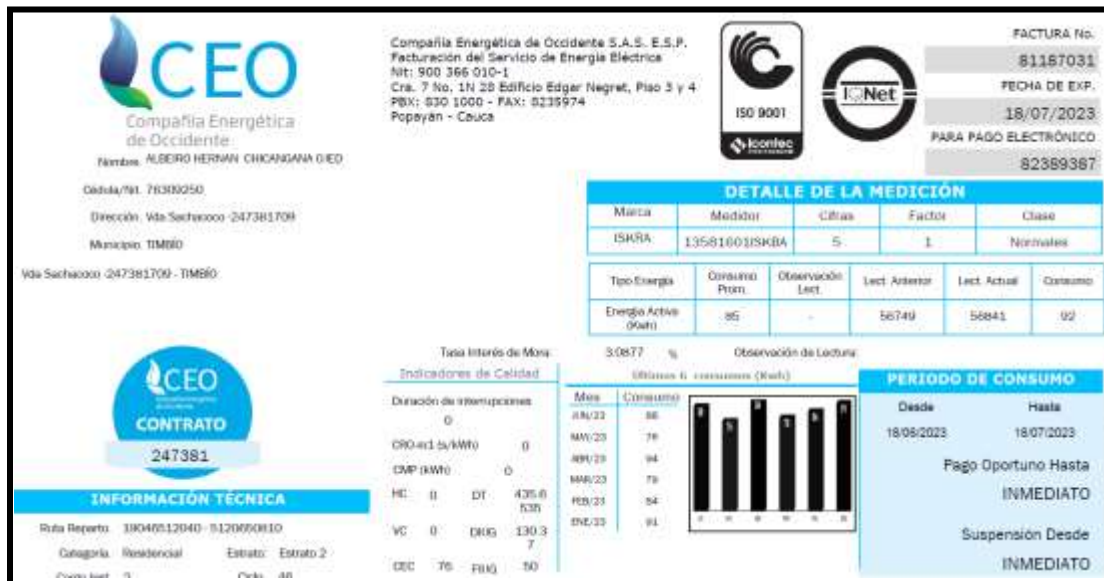
DETALLE DE LO SOLICITADO: Cliente reclama por cobro de reconexión en el periodo en el facturado de del mes de agosto 2023, manifiesta que no le llegó la factura, que el funcionario no le suspendió y es de una vereda le queda difícil ir hasta la ciudad.

En consecuencia, se le informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes que relaciona en el escrito de recurso debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una petición para que su solicitud sea analizada y resuelta dentro de los términos de ley.

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.

Realizadas las aclaraciones pertinentes, se verifica en nuestro sistema comercial que con motivo de suspensión del servicio por cartera del 09 de agosto de 2023 al producto No. 247381709, se le generó orden de suspensión por el no pago de la factura del servicio de energía No. 81187031 del mes de julio de 2023 expedida el 18/07/2023 por valor de \$56,100 y contaban con fecha de pago oportuno hasta el 27/07/2023 y suspensión desde el 28/07/2023; por lo tanto, el día 10 de agosto del 2023 a las 12:09 pm., se realizó la suspensión del servicio, mediante orden de trabajo No. 10079153.

- Se suspende servicio en bornera, se sella medidor en tapa bornera y caja plc usuario presente móvil 109.



Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Facturación del Servicio de Energía Eléctrica
Nit: 900 366 010-1
Cra. 7 No. 1N 28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4
Popayán - Cauca

FACTURA No. 81187031
FECHA DE EXP. 18/07/2023
PARA PAGO ELECTRÓNICO. 82389387

Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
ISARA	13581603ISKBA	5	1	Nomales

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (kWh)	85	-	56749	56841	92

Tasa Interés de Mes: 3.0877 %
Observación de Lectura: 00000000000000000000

Mes	Consumo
JUN/23	86
MAY/23	78
ABR/23	94
MAR/23	79
FEB/23	94
ENE/23	91

PERIODO DE CONSUMO
Desde: 18/08/2023
Hasta: 18/07/2023
Pago Oportuno Hasta: INMEDIATO
Suspensión Desde: INMEDIATO

El Contrato de Condiciones Uniformes establece en la **CLAUSULA 69. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Parágrafo 4: **Debido proceso para la suspensión del servicio por incumplimiento o violación del contrato.** que la suspensión por mora en el pago se notificará a través de la factura de cobro del servicio.

El Contrato de Condiciones Uniformes establece en la **“CLAUSULA 69. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Numeral **3.) 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.

La Compañía procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 19 de la ley 689 de 2001, **“Suspensión por**

Incumplimiento”, 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. Sobre el tema la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha manifestado mediante el Concepto 086 de 2010.

“...

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.

Cosa distinta, es que las ESP impriman en sus facturas la previsión legal sobre las razones en las que puede suspenderse el servicio y las condiciones de tiempo para que esto suceda”. (Negrillas fuera de texto)

Registro fotográfico de la suspensión del servicio:



El día 10 de agosto de 2023, a las 12:46:54 pm., por medio de JUGUEMOS, el cliente realiza pago por valor de \$56,100, eliminando así la causal de suspensión. Una vez reportado el pago, nuestro

sistema comercial generó la orden de reconexión No. 10088403, ejecutándose el día 11/08/2023 a las 8:42 am.

- Se reconecta servicio en bornera, se toma tensión para garantizar servicio, se sella medidor en tapa bornera y caja plc usuario presente móvil 109.

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 17 numeral 11 estipula: **CLAUSULA 17. OBLIGACIONES DE CEO.** “Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes sobre 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.”

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece: **CLAUSULA 71. 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, según sea el caso.

Sobre el tema del cobro de la reconexión la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha manifestado lo siguiente: “Tratándose del cobro por la reinstalación o reconexión del servicio, según el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, según el contrato de condiciones uniformes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que la consecuencia inmediata de la suspensión del servicio por falta de pago oportuno es que haya lugar a cobrar el valor correspondiente a la reconexión del servicio. De tal manera, que la reconexión no es una sanción, existe una disposición legal que permite este cobro.

Por otra parte, debe precisarse que la empresa de servicios públicos no podrá realizar el cobro de dineros por concepto de reconexión a los usuarios por la sola mora en el pago, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido”. (Negritas fuera del texto).

Teniendo en cuenta lo anterior, en la factura No. 81669351 del mes de agosto de 2023, se realizó el cobro de la reconexión por valor de \$79,500, producto 247381709, situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos, por lo tanto, no es posible retirar este valor del facturado del mes de agosto de 2023.

Con el fin de evitar inconvenientes futuros se le sugiere realizar el pago total de la factura en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta, así se evita la suspensión del servicio y un posible cargo por reconexión.

Registro fotográfico de la reconexión del servicio:



A lo relacionado con la no entrega de la factura, le informamos que su queja se remitió al área encargada. No obstante, se recuerda que la cláusula 54 del Contrato de Condiciones Uniformes dispone que “...el suscriptor y/o usuario debe dar aviso dentro de un término prudencial en los

eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura de cobro, el suscriptor y/o usuario deberá solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de atender su pago en la oportunidad debida". (Negrilla fuera de texto)

De manera respetuosa se le informa que puede descargar copia de la factura, de manera fácil y rápida, a través de nuestra página web www.ceoesp.com.co, cuando haya ingresado se debe dar click en el enlace Duplicado de Factura, para lo cual deberá seleccionar el periodo de facturación requerido e ingresar el número de contrato correspondiente y a través de nuestra APP "CEO EN TUS MANOS", ingresando el número de contrato.

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

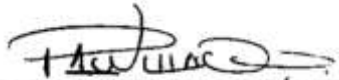
RESUELVE

Artículo 1º: Confirmar la respuesta No. 9770761 del 13 de septiembre de 2023, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., respecto al cobro por concepto de reconexión.

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.

Cordialmente,



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

Proyectó: ACRT
Solicitud: 9834342 (9837820)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (disponible para descarga desde apple store o play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.

