

**Radicado No. 9837521**

Popayán, 20/10/2023

Señor/a

**JULIA EMMA MANCILLA MINA**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Cr 26 Cl 11 – 27 Barrio Santa Elena

Celular: 3160505733, 3178290620

Cédula: 48654368

Producto: 572596580 - Ruta: N/A

Puerto Tejada – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9837521 del 26 de septiembre de 2023. Notificación por aviso

Estimado señor/a Mancilla:

#### NOTIFICACIÓN POR AVISO

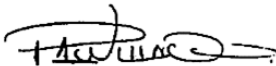
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 9837521 expedido el día 10 de octubre de 2023.

*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 9837521 del 10 de octubre de 2023 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: ECGM

Solicitud: 9837521

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar 24 AN-21Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al cliente:

Carrera 9 #, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



Popayán, 10-10-2023

Señor/a

**JULIA EMMA MANCILLA MINA**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Cr 26 Cl 11 – 27 Barrio Santa Elena

Celular: 3160505733, 3178290620

Cédula: 48654368

Producto: 572596580 - Ruta: N/A

Puerto Tejada – Cauca

**Asunto:** solicitud número 9837521 del 26 de septiembre de 2023.

Estimado señor/a:

Reciba un cordial saludo de CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a solicitud presentada el día 26 de septiembre de 2023 relacionada con la inconformidad por el cobro realizado en la factura de septiembre de 2023 y al cobro de dos reconexiones, de la manera más cordial nos permitimos informar que una vez verificado nuestro sistema de información comercial, se advierte lo siguiente;

El consumo para el mes en reclamo fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997. El cual presenta el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO FACTURADO	FECHA TOMA ÚLTIMA LECTURA
sep-23	6441	6880	439	14/09/2023

Ahora bien, con relación a los cargos por concepto de reconexión se valida el sistema comercial encontrando que el cliente mediante radicado No. 9746687 del 16 de agosto del 2023 presentó reclamación por el cobro de reconexión facturado en el mes de agosto de 2023.

El 23/08/2023 CEO da respuesta indicando que “De acuerdo con el análisis de los hechos realizados los cuales se relacionan mediante la orden de suspensión No. 10067258 del día 02 de agosto de 2023 a las 08:47 am se realiza suspensión remotamente, se evidencia pago realizado el día 02 de agosto de 2023 a las 10:28 am por \$1.100 subsanando la causa que origino la suspensión del servicio, por lo tanto, la reconexión del servicio se realizó a las 05:31 pm con la orden No 10072485.


se establece que no es procedente la reclamación en cuanto a descontar el valor cobrado por concepto de reconexión en la factura del periodo agosto de 2023 por \$35.400, se recomienda mantenerse al día pagando oportunamente su factura del servicio de energía, de esta forma se evitará pagos adicionales e interrupciones en la prestación del servicio.”.

La respuesta fue notificada de manera presencial el 19/09/2023. Al final de la respuesta anteriormente relacionada, se indicó que contra la decisión procede el recurso de Reposición ante 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 dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión.

En vista de que el cliente no hizo uso de los recursos de ley, le comunicamos que la decisión se encuentra en firme, razón por la cual para la Compañía le resulta imposible referirse a temas que ya fueron objeto de análisis.

Realizada la anterior aclaración, se procede a analizar el cargo de reconexión facturado en julio de 2023. 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”.*



Compañía Energética de Occidente

Nombre: FABIO CARABALI GONZALEZ

Cédula/Nit. 10555427

Dirección. Cr 26 Cl 11 - 27

Municipio. PUERTO TEJADA

Cr 26 Cl 11 - 27 - PUERTO TEJADA

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  
PBX: 830 1000 - FAX: 8235974  
Popayán - Cauca

FACTURA No.  
80648657

FECHA DE EXP.  
14/06/2023

PARA PAGO ELECTRONICO  
80533804

DETALLE DE LA MEDICIÓN				
Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
WINSKY	10068766WINM A	6	1	Normales

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	138	-	5984	6051	67

Tasa Interés de Mora:		Observación de Lectura:															
3.1234 %		Últimos 6 consumos (Kwh)															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Consumo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>MAY/23</td><td>120</td></tr> <tr><td>ABR/23</td><td>133</td></tr> <tr><td>MAR/23</td><td>154</td></tr> <tr><td>FEB/23</td><td>223</td></tr> <tr><td>ENE/23</td><td>39</td></tr> <tr><td>DIC/22</td><td>157</td></tr> </tbody> </table>				Mes	Consumo	MAY/23	120	ABR/23	133	MAR/23	154	FEB/23	223	ENE/23	39	DIC/22	157
Mes	Consumo																
MAY/23	120																
ABR/23	133																
MAR/23	154																
FEB/23	223																
ENE/23	39																
DIC/22	157																

PERIODO DE CONSUMO	
Desde	Hasta
16/05/2023	14/06/2023

INFORMACIÓN TÉCNICA	
Ruta Reparto. 19087606010 - 6060034460	
Categoría. Residencial	Estrato: Estrato 2
Carga Inst. 4	Ciclo. 87

Indicadores de Calidad	
Duración de interrupciones	0
CRO-m1 (s/kWh)	0
CMP (kWh)	0
HC 0 DT	434.9 099
VC 0 DI/IG	75.02
CEC 133 FI/UG	35
%T 16 DIU	47.470

La suspensión del servicio se llevó a cabo mediante orden de trabajo No. 10011357 del 27/06/2023 toda vez que se adeudaba la factura del mes de JUNIO de 2023. 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.

Se verifica en nuestro sistema de información comercial que el 27/06/2023, se realizó pago por valor de \$38.700. Una vez subsanada la causa que dio origen a la suspensión mediante orden de trabajo N° 10015753 del 27/06/2023, se reconectó el servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la factura del mes de julio de 2023, se realiza el cobro de la reconexión por valor de \$35.400. Situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos y en los conceptos emanados de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es importante indicar que **el hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al cliente de la obligación de atender su pago**, tal y como lo indica la Superintendencia de Servicios Públicos en muchos de sus Conceptos sobre el tema, pero traemos a colación dos de ellos:

*“De acuerdo con lo previsto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, sobre requisitos de las facturas, mediante el contrato de condiciones uniformes se pactará el tiempo, modo y lugar en que la empresa debe poner en conocimiento del usuario la factura, razón por la cual, una vez la empresa agota el procedimiento y cumple lo señalado en el referido acuerdo para darla a conocer, no puede el usuario afirmar que la desconoce solo por el hecho de no haberla recibido, precisó la Superintendencia de Servicios Públicos. Así las cosas, cuando el suscriptor y/o usuario no recibe*

***la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia, pues el hecho de no recibirla no lo libera de la obligación de atender su pago”.***<sup>1</sup>

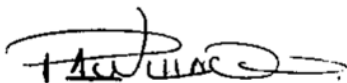
Es de tener en cuenta que a través de la página web de CEO <https://www.ceoesp.com.co/> puede realizar el pago de tu factura de energía de manera fácil, rápida y segura y Descarga el duplicado sin tener que desplazarse hasta las oficinas.

Finalmente nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio. Lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando a los siguientes links:

<http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/>

*“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 que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los (5) cinco 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”*

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: LSCN  
Solicitud: 9837521 (9882099)

<sup>1</sup> (Superservicios, Concepto 243, 4/15/2015)

*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.*

