

Radicado No.9936256

Popayán, 21/11/2023

Señor/a

CRISTINA CORDOBA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Calle 3 # 18/03

Celular: 3137862660

Cédula: 65.738.609

Producto: 619805583- Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 9936256 del 02 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Cordoba:

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 9936256 expedido el 09 de noviembre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) CRISTINA CORDOBA del día 02 de noviembre 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 9936256 del 09 de noviembre de 2023 en once (11) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: APQA

Solicitud: 9936256

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



Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceoesp.com.co para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

Radicado No. 9936256

Popayán, 09/11/2023

Señora

CRISTINA CORDOBA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Calle 3 # 18/03

Celular: 3137862660

Cédula: 65.738.609

Producto: 619805583- Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 9936256 del 02 de noviembre de 2023. Recurso de Reposición, presentado por escrito contra la decisión No. 9925393 del 30 de octubre de 2023.

Estimada señora Cordoba:

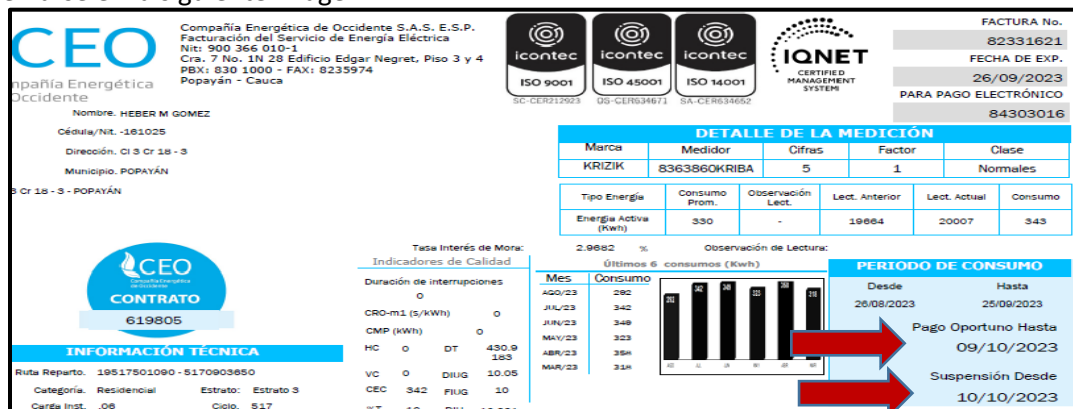
Reciba un cordial saludo.

La 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 análisis que se efectúa nuevamente se realizará frente a la respuesta No. 9925393 del 30 de octubre de 2023 y el estudio que se efectuó sobre el cobro por concepto de reconexión facturado en el mes de octubre de 2023. Señalando que no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto del recurso.

La factura identificada con número 82331621, expedida el día 26 de septiembre de 2023, tiene como Pago oportuno **09/10/2023** y suspensión desde: **10/10/2023**, por valor de \$326.200 como puede observarse en la siguiente imagen.



Radicado No. 9936256

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO			Otros Conceptos	
			Imp. Aluminado Público	14,420.00
ESTADO DE FINANCIACIÓN			Total Conceptos Energía	\$311,780
Plan de Financiación	Cuotas Peri.	Saldo Pendiente	Total Otros Conceptos	\$14,420
			Valor Reclamo	\$0
			Deuda Interés Capital	\$0
			Deuda Capital	\$0
			Saldo a favor aplicado	\$0
Fecha y Último Pago: 06-09-2023 \$280,300			TOTAL A PAGAR	\$326,200
PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE				

Una vez verificado el no ingreso de pago se genera la orden de suspensión número 10187532 (adjunta) realizada el día 20/10/2023 en visita técnica se suspende servicio de bornera.

Con respecto a las suspensiones realizadas, 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: “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.

... PARÁGRAFO 4: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble una constancia indicando la causa de la suspensión, **a menos que el servicio cuente con tecnología Smart Grid.”**

De acuerdo con lo anterior la empresa se encuentra obligada a realizar la suspensión del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001.

Sobre el tema en el Concepto 086 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha manifestado lo siguiente: “En relación con la suspensión del servicio público, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 19 de la ley 689 de 2001, establece que las empresas de servicios públicos pueden suspender el servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos o por falta de pago por el término que la empresa señale en el contrato, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación cuando ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando la facturación sea mensual. En este caso, se trata de una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, hasta tanto el usuario cumpla con la obligación de pago de las facturas.

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 quede configurado el incumplimiento, por virtud de la ley surja inmediatamente la posibilidad de suspender el servicio de manera automática, sin avisarle previamente al usuario.

Para el caso puntual en el producto No. 619805583, se realiza pago por \$326.200 el día 20/10/2023 posterior a la suspensión, con el pago se elimina la causa de la suspensión.

En consecuencia, se genera la orden de reconexión 10196922 (Adjunta) realizada el 20/10/2023. n visita técnica se encuentra predio con servicio se verifica tensión con pinza firma testigo.

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece lo siguiente: *“Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario es necesario que éste elimine la causa que la originó, y además debe cancelar:*

b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso (...) CEO realizará la reconexión o reinstalación del servicio 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.”

De carácter informativo precisamos que CEO ha establecido variedad de canales de atención para brindar un mejor servicio a nuestros clientes, es así como puede obtener su factura en la página web <http://www.ceosp.com.co/duplicado-de-factura> y en nuestra APP “CEO EN TUS MANOS”. ingresando el número de contrato.



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

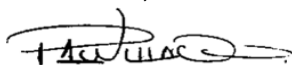
RESUELVE

Artículo 1º: Confirma la decisión administrativa No. decisión No. 9925393 del 30 de octubre de 2023, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Radicado No. 9936256

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.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: *HEEB*

Solicitud: 9658948 (9661867)

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.

Radicado No. 9936256



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%



COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.

ACTA SUSPENSIÓN Y/O RECONEXIÓN

NÚMERO DE ACTA: CEO_10187532

FECHA REVISIÓN 2023-10-20

En cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, la compañía Energética de Occidente deja como constancia de la actividad realizada la presente acta.

Es importante que el usuario guarde esta copia.

Tipo de actividad

Suspensión del servicio

DATOS GENERALES SUSCRIPTOR O USUARIO

PRODUCTO [%]	619805583		
NOMBRE [%]	HEBER M GOMEZ	CEDULA/NIT [%]	-161025
INICIO	12:10	FINALIZACIÓN	12:25
MUNICIPIO [%]	19001 - POPAYÁN, CAUCA, COLOMBIA	BARRIO	500267 - BA-PANDIGUANDO, CM-DISTRITO DE POPAYÁN, POPAYÁN, CAUCA, COLOMBIA
DIRECCIÓN	CL 3 CR 18 - 3	TELÉFONO	
CATEGORÍA [%]	RESIDENCIAL	CARGA INSTALADA [%]	.06
ACTIVIDAD ECONÓMICA [%]			
N° APOYO [%]		SUBCATEGORÍA [%]	ESTRATO 3
TENSIÓN [%]	1	CICLO [%]	517-CL 517 POP URB -RUR
CONSECUTIVO DE RUTA CEO	5170903650	TRANSFORMADOR [%]	T2064

DATOS MEDIDOR ENCONTRADO

SERIE MEDIDOR	TENSIÓN (V)	MARCA MEDIDOR [%]
8363860		KRIZIK
TIPO DE MEDIDOR [%]	LECTURA ACTIVA TOMADA [%]	KD(REV/KWH)
3	20349	
KH(REV/KWH)	LECTURA REACTIVA TOMADA [%]	CORRIENTE DEL MEDIDOR
		7
CLASE [%]	DÍGITOS MEDIDOR [%]	MODELO MEDIDOR
1: 1	CINCO DÍGITOS	2000

DATOS SELLOS

TIPO INGRESO INSPECCIÓN	SERIAL	TIPO DE SELLOS	UBICACIÓN	COLOR	ESTADO
INSTALADO	01634959	ANCLA-PLÁSTICO	CAJA MEDIDOR	ROJO	BUENO

DETALLE MATERIALES

Material retirado

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL
Material instalado				
TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL
INSTALADO	SELLO DOBLE ANCLA ROJO	\$ 0	1	\$ 0
INSTALADO	ACTA PAPEL PARA IMPRESORA TERMICA	\$ 0	3	\$ 0
INSTALADO	SUSPENSIÓN DEL PRODUCTO EN BORNERA	\$ 0	1	\$ 0
COSTO DE LA REVISION E INSTALACIÓN		\$ 0		
FORMA DE PAGO		CONTADO	NÚMERO DE CUOTAS	1
EL VALOR TOTAL DE LA REVISION SERA DESCONTADO EN SU PROXIMA FACTURA.				
EL SUScriptor/ USUARIO ACEPTO ADQUIRIR LOS MATERIALES Y EQUIPOS INSTALADOS POR LA COMPAÑÍA AL MOMENTO DE LA NORMALIZACION TECNICA.				
SE ENTREGÓ MATERIAL AL USUARIO				SI

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUScriptor

OBSERVACIONES	EN VISITA TÉCNICA SE SUSPENDE SERVICIO DE BORNERA FIRMA TESTIGO
---------------	---

IRREGULARIDAD:

Evidencia Fotográfica: NO

ASPECTOS LEGALES

- 1.- Usuario Autoriza y Permite de conformidad con la norma ambiental Dec.4741 de 2005; la disposicion final de los desechos derivados el medidor retirado se hará solo una vez se obtenga el resultado que emita el laboratorio sobre su estado y funcionamiento.
- 2.- De acuerdo con la Resolución Informativa 011 de la Superintendencia de Servicios Públicos de 2004 y al Contrato de Condiciones Uniformes, el usuario tiene la posibilidad de ser asistido por un técnico electricista particular o un testigo hábil durante la revisión.

SE FIRMA EN CONSTACIA DE APROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE ACTA.

TÉCNICO QUE REALIZÓ LA VISITA:		TESTIGO	
NOMBRE DEL TÉCNICO	DIEGO ANDRES CORTES OBANDO	NOMBRE FIRMA	JESUS RIVEROS
CÉDULA DEL TÉCNICO	1061705097	IDENTIFICACIÓN %d	10294984

FIRMA TÉCNICO

FIRMA

AUTORIZADOS.

Orden de Trabajo # CEO_10187532

MAYORES INFORMES

Línea de Atención: 01 8000 51 12 34 y 115

Carrera 8 Calle 1 Esquina

Popayán - Cauca

Vigilado por la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.

ACTA SUSPENSIÓN Y/O RECONEXIÓN

NÚMERO DE ACTA: CEO_10196922

FECHA REVISIÓN 2023-10-20

En cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, la compañía Energética de Occidente deja como constancia de la actividad realizada la presente acta.

Es importante que el usuario guarde esta copia.

Tipo de actividad

Reconexion por pago de Energia

DATOS GENERALES SUSCRIPTOR O USUARIO

PRODUCTO	619805583		
NOMBRE	HEBER M GOMEZ	CEDULA/NIT	-161025
INICIO	17:01	FINALIZACIÓN	17:08
MUNICIPIO	19001 - POPAYÁN, CAUCA, COLOMBIA	BARRIO	500267 - BA-PANDIGUANDO, CM-DISTRITO DE POPAYÁN, POPAYÁN, CAUCA, COLOMBIA
DIRECCIÓN	CL 3 CR 18 - 3	TELÉFONO	
CATEGORÍA	RESIDENCIAL	CARGA INSTALADA	.06
ACTIVIDAD ECONÓMICA			
N° APOYO		SUBCATEGORÍA	ESTRATO 3
TENSIÓN	1	CICLO	517-CL 517 POP URB -RUR
CONSECUTIVO DE RUTA CEO	5170903650	TRANSFORMADOR	T2064

DATOS MEDIDOR ENCONTRADO

SERIE MEDIDOR	TENSIÓN (V)	MARCA MEDIDOR
8363860		KRIZIK
TIPO DE MEDIDOR	LECTURA ACTIVA TOMADA	KD(REV/KWH)
3	20351	
KH(REV/KWH)	LECTURA REACTIVA TOMADA	CORRIENTE DEL MEDIDOR
		7
CLASE	DÍGITOS MEDIDOR	MODELO MEDIDOR
1: 1	CINCO DÍGITOS	2000

DATOS SELLOS

TIPO INGRESO INSPECCIÓN	SERIAL	TIPO DE SELLOS	UBICACIÓN	COLOR	ESTADO
INSTALADO	31858583	ANCLA-PLÁSTICO	CAJA MEDIDOR	TRANSPARENTE	BUENO

DETALLE MATERIALES

Material retirado

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL
Material instalado				
TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL 1	VALOR	CANTIDAD DE ITEM 1	SUBTOTAL
INSTALADO	SELLO DOBLE ANCLA TRANSPARENTE	\$ 0	1	\$ 0
INSTALADO	ACTA PAPEL PARA IMPRESORA TERMICA	\$ 0	3	\$ 0
INSTALADO	RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN BORNERA (URBANO)	\$ 79.500	1	\$ 79.500
COSTO DE LA REVISION E INSTALACIÓN		\$ 79.500		
FORMA DE PAGO		CONTADO	NÚMERO DE CUOTAS	1

EL VALOR TOTAL DE LA REVISION SERA DESCONTADO EN SU PROXIMA FACTURA.

EL SUScriptor/ USUARIO ACEPTO ADQUIRIR LOS MATERIALES Y EQUIPOS INSTALADOS POR LA COMPAÑÍA AL MOMENTO DE LA NORMALIZACION TECNICA.

SE ENTREGÓ MATERIAL AL USUARIO

SI

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUScriptor

OBSERVACIONES EN VISITA TÉCNICA SE ENCUENTRA PREDIO CON SERVICIO SE VERIFICA TENSIÓN CON PINZA FIRMA TESTIGO

IRREGULARIDAD:

Evidencia Fotográfica: NO

ASPECTOS LEGALES

- 1.- Usuario Autoriza y Permite de conformidad con la norma ambiental Dec.4741 de 2005; la disposicion final de los desechos derivados el medidor retirado se hará solo una vez se obtenga el resultado que emita el laboratorio sobre su estado y funcionamiento.
- 2.- De acuerdo con la Resolución Informativa 011 de la Superintendencia de Servicios Públicos de 2004 y al Contrato de Condiciones Uniformes, el usuario tiene la posibilidad de ser asistido por un técnico electricista particular o un testigo hábil durante la revisión.

SE FIRMA EN CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE ACTA.

TÉCNICO QUE REALIZÓ LA VISITA:

NOMBRE DEL TÉCNICO DIEGO ANDRES CORTES OBANDO
CÉDULA DEL TÉCNICO 1061705097

TESTIGO

NOMBRE FIRMA JESUS RIVEROS
IDENTIFICACIÓN 10294984

POR FAVOR ABSTENERSE DE ENTREGAR DINERO EN EFECTIVO A NUESTROS FUNCIONARIOS, PAGUE EN PUNTO AUTORIZADOS.

Orden de Trabajo # CEO_10196922

MAYORES INFORMES

Línea de Atención: 01 8000 51 12 34 y 115

Carrera 8 Calle 1 Esquina

Popayán - Cauca

Vigilado por la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).