Radicado No. 9975339

Popayán,12/12/2023

Señor/a
KATHERINE AGREDO
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Carrera 6 A N.9-06 Santa Anita II apto 102
Celular: 3173819660
Cédula: 1.062.290.103
Producto: 871819998 – Ruta: N/A
Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Solicitud número 9975339 del 22 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Agredo:

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 9975339 expedido el día 30 de noviembre 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 9975339 del 30 de noviembre 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.

Proyectó: APQA
Solicitud: 9975339

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. 9975339

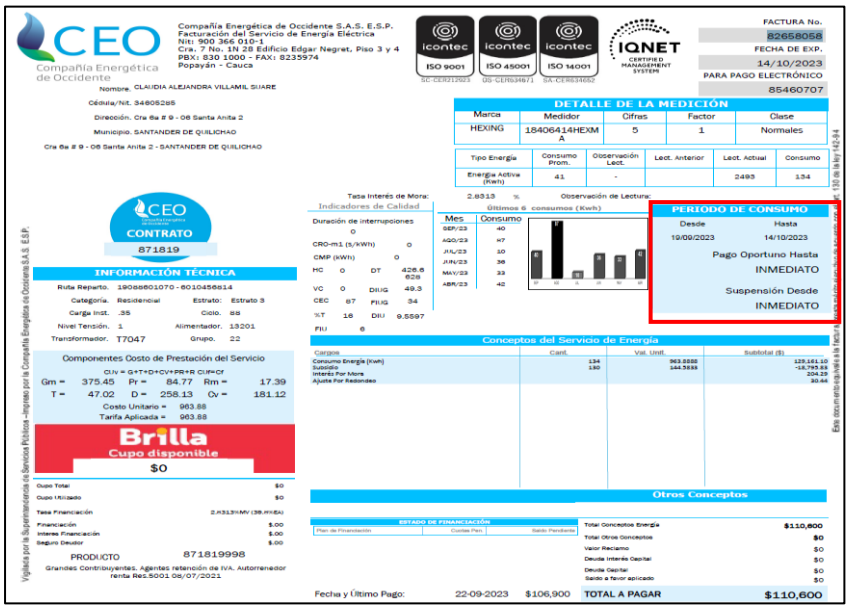
Popayán, **30-11-2023**

Señora
KATHERINE AGREDO
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Carrera 6 A N.9-06 Santa Anita II apto 102
Celular: 3173819660
Cédula: 1.062.290.103
Producto: 871819998– Ruta: N/A
Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Respuesta solicitud número 9975339 del 22 de noviembre de 2023.
Estimada señora Agredo:

Reciba un cordial saludo de la 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 al escrito presentado en nuestras instalaciones el 22 de noviembre de 2023, de la manera mas cordial nos permitimos informar que la factura N. 82658058 de octubre de 2023 registraba fecha de pago oportuno Inmediato y suspensión desde Inmediato, fecha límite de pago para el ciclo 24/10/2023:



Teniendo en cuenta que no se realizó el pago de la obligación el **16/11/2023 a las 5:19 p.m.** con orden N. 10220536 se realiza suspensión en bornera, **lectura 2579 kWh.**

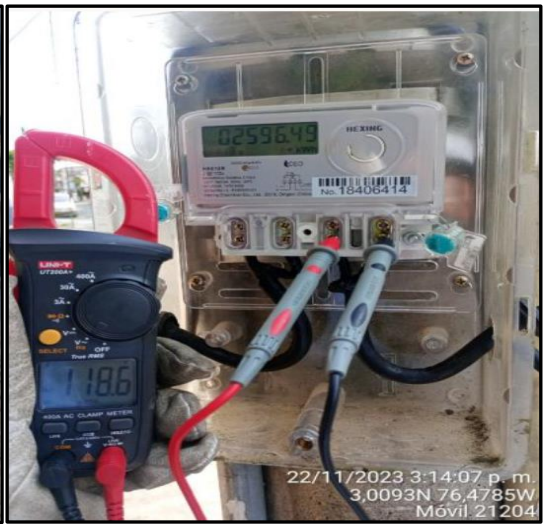
El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la **suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato,** establece en el numeral 3° lo siguiente: *"CEO procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos:*

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. (…)".*

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.

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.***

Para el caso puntual el 21/11/2023 se realizó acuerdo de pago, incluyendo factura de noviembre de 2023 y eliminando la causal de suspensión, se generó orden de reconexión N. 10249067 ejecutada el 22 de octubre de 2023, se encuentra con servicio sin sellos, se reconecta el producto en la bornera, se sella el equipo de medida, cliente presente, **lectura 2596 kWh**.



Respetuosamente indicamos que el registro fotográfico aportado por el cliente en la petición es del 21 de noviembre de 2023, posterior a la suspensión del servicio ejecutada por CEO, resaltamos que las lecturas reportadas evidencian consumo durante el tiempo de suspensión.

Respecto 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. (…)

CEO está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a las condiciones de este contrato."

En relación con el valor de la reconexión CEO de conformidad con los establecido en la resolución CREG 225 de 1997, las tarifas por servicios complementarios asociados con la conexión del servicio de energía eléctrica (calibración de medidores, materiales y mano de obra Medida Directa (MD), Indirecta (MI) y Semidirecta (MS)), son los establecidos en documento publicado en la página web de CEO y periódico, nos permitimos relacionar el valor de la reconexión:

Precios de suspensión y Reconexión	
Reconexión del Servicio MD en bornera (Urbano)	$ 79,500
Reconexión del Servicio MD en bornera (Rural)	$ 79,500
Reconexión MD en red aérea (Urbano)	$ 289,000
Reconexión MD en red aérea (Rural)	$ 289,000
Reconexión MD con instalación de acometida (Urbano)	$ 289,000
Reconexión MD con instalación de acometida (Rural)	$ 289,000
Reconexión de alumbrado público	$ 180,387
Reconexión del Servicio Medida Inteligente	$ 35,362
Siempre Con Energía	$ 17,480

Para el caso puntual aplica el cargo por reconexión del servicio en bornera corresponde a $79.500 el cual se incluirá en la próxima factura, los Precios de Reconexión reflejan los costos operativos que se incurren para realizar las actividades de suspensión y reconexión a un solo servicio; lo cual incluye: mano de obra, herramientas, materiales, vehículos, gastos de desplazamiento, combustible, supervisión operativa activa en terreno y cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente el cargo por reconexión, sobre el cual se conceden los recursos de Ley.

"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".

Notifíquese el presente oficio 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.

Una empresa PROMIGAS

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

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

Proyectó: NJBL
Solicitud: 9975339 (9984820)

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.

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%.