

## Radicado No. 9976603

Popayán, 20/12/2023

Señor/a

**CLAUDIA YANETH CASTAÑEDA VARGAS**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: BRR PANAMERICANO

Celular: 3206967294

Cédula: 36382802

Producto: 528685190 - Ruta: N/A

Paez – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9976603 del 22 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Castañeda:

### 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 9976603 expedido el día 11 de diciembre 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 9976603 del 11 de diciembre de 2023 en tres (03) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA

Solicitud: 9976603

#### 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](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

---

**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](http://www.ceoesp.com.co)



CONSTANCIA DE SOLICITUD VERBAL  
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P

No. DE SOLICITUD: 9976603      FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 22-11-2023  
11:13:45  
PETICIONARIO: CLAUDIA YANETH CASTAÑEDA      CÉDULA: 36382802  
VARGAS  
PRODUCTO SERVICIO: 528685190      MUNICIPIO: 19517 - PAEZ  
DIRECCIÓN DEL PREDIO: BRR PANAMERICANO -528685190  
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: BRR PANAMERICANO -528685190-PAEZ  
TELÉFONO: 3206967294  
CORREO ELECTRÓNICO: NA

CAUSAL:

ANEXOS:

FACTURACIÓN  PRESTACIÓN  INSTALACIÓN   
SOLICITUD       NO  SI

DETALLE DE LO SOLICITADO: CLIENTE RECLAMA POR EL VALOR COBRADO POR COBRO DE RECONEXION DEL SERVICIO FACTURADO EN EL MES DE NOVIEMBRE DEL 2023.MANIFIESTA QUE NO LE HAN SUSPENDIDO EL SERVICIO.

FECHA DE RESPUESTA: 11/12/2023

**DECISIÓN:** En atención a su reclamación, relacionado con la inconformidad por el cobro de reconexión de \$79500 en la factura del mes de noviembre del 2023, asociado al servicio 528685190 se verifica que la factura del mes 08 del 2023 fue expedida por valor de \$41200 y la factura del mes 09 fue expedida por valor de \$39800. Respecto al cargo por reconexión facturado se le informa que el día 17/08/2023 a las 03:39pm, se realizó la suspensión del servicio en bornera(medidor), mediante orden de trabajo No. 10093116: En visita técnica se realiza suspensión del servicio de energía en bornera, ésta se llevó a cabo por el no pago del valor adeudado en \$81000. Es pertinente indicar que, con 1 factura vencida, los clientes ya son candidatos a suspensión para este caso el cliente adeudaba 2 recibos correspondientes a los meses de agosto y septiembre del 2023. El día 06/10/2023 horas 3:55:09pm, el usuario realizó el pago total de la deuda en \$76800 (saldo a favor de \$4200 del 05/09/2023) a la fecha, por lo cual se programa la reconexión del servicio según orden de trabajo No. 10176849 del 06/10/2023 05:14:01 p. m. por lo cual se hace efectivo el cobro de la reconexión del servicio en bornera(medidor) por valor de \$79500, establecido en el listado de precios publicados en la página de la Compañía. 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. Es de mencionar que la suspensión se realizó debido a que no canceló dentro de las fechas límites de pago establecidas para tal fin. La Compañía procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el

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



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. Teniendo en cuenta lo anterior, se le indica que no es procedente realizar el retiro del cobro de reconexión por valor de \$79500.*

Con relación al pago del anterior estado de cuenta No. 81020830-periodo julio del 2023 donde por equivocación el cliente realizó la transacción al contrato errado No. **582249**:

Respecto a lo anterior; la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el **Concepto 962 del 28 de diciembre del 2021**, manifiesta que: *“...Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, tienen la obligación de emitir la factura de acuerdo a las condiciones señaladas en los artículos 147 y 148 de la ley 142 de 1994, y el usuario y/o suscriptor debe realizar el pago de la que corresponde al inmueble de su propiedad o que habita o utiliza, teniendo la suficiente precaución al momento del pago, de que ella corresponda en efecto a tal inmueble, para no incurrir en el pago de lo no debido.*

*... Cuando un usuario y/o suscriptor por error a él atribuible, incurre en el pago de no debido, por pagar una factura diferente a la que debió pagar en virtud del contrato de servicios públicos, no es posible controvertir el pago ante el prestador del servicio acudiendo a lo dispuesto en el artículo 152 y siguientes de la ley 142 de 1994, justamente porque el error es a él imputable, y adicionalmente, porque la factura pagada, no se deriva del contrato celebrado con el prestador, sino de otra relación contractual celebrada con otro usuario. En este*

No obstante, se verifica pago registrado por valor de \$58400 el día 05/09/2023.

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) en los diferentes puntos de pago.

Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante 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 por escrito 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.

FECHA DE NOTIFICACIÓN: \_\_\_\_\_

Funcionario responsable:

El Notificado:

MARILIN SANCHEZ MAGIN  
Asesor Experiencia del cliente

\_\_\_\_\_  
Cédula de ciudadanía:  
\_\_\_\_\_

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

**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](http://www.ceoesp.com.co)

