

Radicado No.9977916

Popayán, 18/12/2023

Señor/a

JORGE LUIS SALAZAR

Cargo: Cliente

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Vereda el Danuvio

Celular: 3126309764 - 3128868667

Cédula: 10549195

Producto: 556582505 – Ruta: N/A

Morales – Cauca

Asunto: Solicitud número 9977916 del 22 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Salazar:

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 9977916 expedido el 06 de diciembre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) JORGE LUIS SALAZAR del día 22 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 9977916 del 06 de diciembre de 2023 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA

Solicitud: 9977916

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.

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



Radicado No. 9977916

Popayán, **06-12-2023**

Señor (a)

JORGE LUIS SALAZAR

Cargo: Cliente

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Vereda el Danuvio

Celular: 3126309764-3128868667

Cédula: 10549195

Producto: 556582505 – Ruta: N/A

Morales - Cauca

Asunto: solicitud número **9977916** del 22 de noviembre de 2023. Recurso de Reposición contra la decisión numero **9917977** del 26 de octubre de 2023.

Estimado (a) señor (a):

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 exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida, razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente se realizará frente al **cobro de la reconexión por el valor de \$ 79.500 en la factura del mes de octubre del 2023.**

Señalando que no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso. En consecuencia, para que CEO se pronuncie frente a las nuevas solicitudes que, relaciona en el escrito de recurso debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una solicitud para que se analice su viabilidad.

Realizada la aclaración anterior y con el fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso presentado; es preciso indicar que, el Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la suspensión del servicio, establece en el numeral 3° que, CEO procederá con la suspensión del servicio por el no pago oportuno de la factura de energía y/o cuando el cliente presente saldos pendientes de pago de la factura expedida por CEO. E igualmente en el parágrafo 4° señala que, la suspensión por mora en el pago se notificará a través de la factura de cobro del servicio.

Radicado No. 9977916

De esta manera se observa que, el cliente desde no realizó el pago de sus facturas de manera oportuna; es así como la factura No. 82212823 expedida el 18/09/2023 tenía como fecha límite de pago el 29/09/2023 y el cliente no efectuó el pago dentro de la fecha establecida; razón por la cual mediante orden de trabajo No. 10173417 DEL 10-10-2023 A LAS 11:54 AM se motivó suspensión del servicio.

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 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”.

Se indica que CEO realiza sus procedimientos de acuerdo con la normativa establecida, en donde **en 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 cliente no pagó de manera oportuna 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 cliente.** CEO procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en nuestro sistema comercial se evidencia que ha venido realizando los pagos de las facturas, excediendo el plazo estipulado como límite (pago oportuno hasta).

Ahora bien, el Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 17 relativa a las obligaciones de la Compañía, establece en el numeral 11, que, 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.

Se observa que, el cliente realizó pago el 10-10-2023 a las 04:00 pm las facturas septiembre 2023, por lo cual se generó y ejecutó la orden no. 10183538 el 10-10-2023 a las 07:38 pm, donde se reconecta el servicio. Por lo tanto, en la factura del mes de octubre del 2023, se realizó el cobro de la reconexión por el valor de \$ 79.500; situación que se encuentra plenamente respaldada en la normativa relacionada

Radicado No. 9977916

con servicios públicos y en los conceptos emanados de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Respecto al cargo por reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece que, para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al cliente, es necesario que se elimine la causa que la originó, y además el cliente deberá cancelar: los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.

De conformidad con lo 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.

Se procede a verificar la lista de precios publicada en PDF en la en la página web <https://www.ceosp.com.co>, pestaña descargas y se observan los Precios de Reconexión así:

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

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, **no** es procedente ajustar el cobro de la reconexión de \$ 79.500.

Con el fin de evitar inconvenientes futuros le sugerimos realizar el pago total de la factura **en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta)**.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

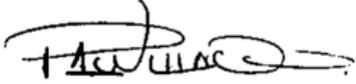
ARTÍCULO 1º: No reponer y consecuentemente confirmar la decisión No. **9917977** del 26 de octubre de 2023.

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

Radicado No. 9977916

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.

Proyecto: ACPB
Solicitud: 9977916 (9982538)

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceosp.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 pgcrceo@ceosp.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%.

