

Radicado No.9995847

Popayán, 26/12/2023

Señor/a

CONSTANZA SEÑALIN

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Carrera 10 # 12-42, Barrio Centenario

Celular: 3037507134

Cedula: 34.597.791

Producto: 627847772 - Ruta: N/A

Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Solicitud número 9995847 del 28 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Señalin:

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 9995847 expedido el 14 de diciembre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) CONSTANZA SEÑALIN del día 28 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 9995847 del 14 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: 9995847

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. 9995847

Popayán, 14-12-2023

Señora

CONSTANZA SEÑALIN

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: NO

Dirección: Carrera 10 # 12-42, Barrio Centenario

Celular: 3037507134

Cedula: 34.597.791

Producto: 627847772 - Ruta: N/A

Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Solicitud número 9995847 del 28 de noviembre de 2023, Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación contra la decisión No. 9907317 del 30 de octubre de 2023.

Estimada señora Señalin:

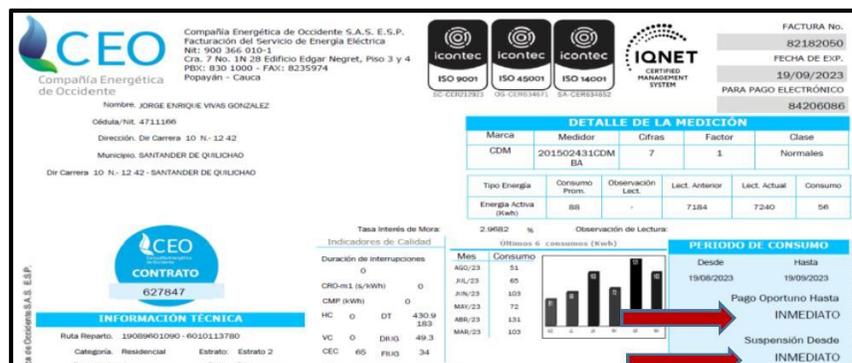
Reciba un cordial saludo.

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. 9907317 del 30 de octubre de 2023 y el estudio que se efectuó sobre el cobro de reconexión realizado en el mes de octubre de 2023. Señalando que no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso.

Realizada la aclaración anterior y con fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso presentado, se verifica el sistema de información comercial de CEO observando que la factura identificada con número 82182050, expedida el día 19 de septiembre de 2023, tiene como Pago oportuno **INMEDIATO** y suspensión desde: **INMEDIATO**, por valor de \$97.00 el cual incluye saldo pendiente de factura anterior como puede observarse en las siguientes imágenes.



Oficina Principal:
Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso
PBX: 833 93 93
Oficina de Servicio al Cliente:
Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24
Centro Comercial Campanario
Popayán – Cauca
www.ceosp.com.co



Radicado No. 9995847

ESTADO DE FINANCIACIÓN			Total Conceptos Energía	
Plan de Financiación	Cuotas Pen.	Saldo Pendiente		\$31,500
Consumo Antes Substist 1-2	1	888	Total Otros Conceptos	\$0
			Valor Reclamo	\$0
			Deuda Interés Capital	\$1,744
			Deuda Capital	\$63,756
			Saldo a favor aplicado	\$0
Fecha y Último Pago:	13-07-2023	\$54,500	TOTAL A PAGAR	\$97,000

Una vez verificado el no ingreso de pago se genera el orden de suspensión número 10140393 realizada el día 18 de septiembre de 2023 mediante la cual se suspende servicio de bornera. Como se muestra en las siguientes imágenes.



Posteriormente se realiza el orden 10160313 realizado el día 28 de septiembre de 2023 con el fin de verificar la suspensión del servicio, en consecuencia, a que no se observa ingreso de pagos, ahora bien, en la visita realizada se encuentra el predio reconectado sin autorización se suspende el servicio de energía en red aérea, el predio queda sin servicio. Observando un aumento en la lectura del medidor.



Oficina Principal:
Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso
PBX: 833 93 93
Oficina de Servicio al Cliente:
Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24
Centro Comercial Campanario
Popayán – Cauca
www.ceosp.com.co



Radicado No. 9995847

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. como se presenta en este caso.*

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. 627847772, se realiza pago por \$97.000 el día 29/09/2023 posterior a la suspensión, con el pago se elimina la causa de la suspensión.

En consecuencia, se genera la orden de reconexión 10162683 realizada el 18/10/2023, en visita técnica se reconecta servicio de energía en red aérea se instala sello en bornera y caja se instala solo 1 sello en bornera ya que en el lado izquierdo no tiene tornillo se verifica tensión en bornera de medidor predio queda con servicio normal.

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.”

Radicado No. 9995847

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

RESUELVE

Artículo 1º: CONFIRMAR la decisión administrativa No. . 9907317 del 30 de octubre de 2023, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

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.

Artículo 3º: Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el 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: 9995847 (10000535)

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%

