

Radicado No. 18117030

Popayán, 02 de diciembre del 2024

Señor/a

AMALIA RAQUEL CIFUENTES CASTILLO

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: CL 8 CR 27B - 29 - Piso 3

Celular: 3126460027

Cédula: 34.324.156

Producto: 898385049 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número **18117030** del 07 de noviembre del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Amalia:

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 **18117030** expedido el 22 de noviembre del 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **AMALIA RAQUEL CIFUENTES CASTILLO** del día 07 de noviembre del 2024.

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 **18117030** del 22 de noviembre del 2024 en tres (03) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: DARP

Solicitud: 18117030

Radicado No. 18117030

Popayán, **22 de noviembre de 2024**

Señora

AMALIA RAQUEL CIFUENTES CASTILLO

Dirección: CL 8 CR 27B - 29 - Piso 3

Celular: 3126460027

Cedula: 34.324.156

Contrato: 1396245

Producto: 898385049

Titular: **ARCENIO CHITO PAZ**

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado **18117030**. Respuesta a tu radicado numero **18117030** del 07-11-2024. Escrito. Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación contra la decisión No. 18072876 del 05 de noviembre de 2024.

Hola **Amalia Raquel**,

Reciba un cordial saludo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. - CEO inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación.

CONSIDERACIONES

Inicialmente es pertinente indicarte que, el estudio del caso se realizará **frente al consumo liquidado y cobrado en el mes octubre de 2024 y recargo por cobro de reconexión** y no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso. Realizada la aclaración anterior se procede a realizar nuevamente el análisis de consumos de octubre, así:

Detalle:

Lectura actual: 5815 kilovatios

Lectura anterior: -5712 kilovatios

Diferencia de lecturas: 103 kilovatios (consumo octubre)

Como puede observarse, para el mes analizado se realizó el cálculo del consumo por estricta diferencia de lecturas, por el medidor instalado en el predio **8771842ELSMA**, conforme a lo dispuesto en el *artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997*.

Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

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.ceosp.com.co



Radicado No. 18117030

De acuerdo con el porcentaje de variación para los periodos analizados, no presentan desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el *Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68*.

La CEO está facturando según las lecturas reportadas por el equipo de medida y según los aparatos electrónicos que tiene en su predio, consumo que debe cobrarse.

Según lo dispuesto en el *artículo 149 de la Ley 142 de 1994*, CEO no se encuentra en la obligación de adelantar una nueva revisión; si la desea esta tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede solicitarla o a través de la línea de atención gratuita 018000511234.

COBRO DE RECONEXIÓN:

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 suscriptor y/o usuario presente saldos pendientes de pago de la factura expedida por CEO.

De esta manera se observa que mediante orden de trabajo No. 15201541 se motivó la suspensión del servicio, siendo ejecutada el 27-08-2024 08:54 a. m. horas, por mora en el pago por el valor de \$78.200 correspondiente al periodo de junio el cual tenía fecha de pago oportuno el 19-07-2024.

CEO realiza sus procedimientos de acuerdo con la normatividad 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*,

Ahora bien, el Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 17 relativa a las Obligaciones de la Compañía, establece en el numeral 11 que, CEO reconectara el servicio una vez determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas hábiles 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, se realizó un pago el 27-08-2024 10:15:00 a.m. tiempo después de la suspensión por valor de \$78.200, eliminando la causal de suspensión; por lo tanto, se generó orden de reconexión No. 16341446 del 31-08-2024 15:56 encontrando el servicio ya reconectado sin autorización.

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

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.ceosp.com.co



Radicado No. 18117030

Teniendo en cuenta lo anterior, se procederá con el cobro de la reconexión, situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos de conformidad con lo establecido en la *resolución CREG 225 de 1997*, te indicamos que, las tarifas de servicios complementarios (como reconexión y suspensión) están publicadas en la página web de CEO, en la sección documentos regulatorios, específicamente en la lista de venta de materiales y servicios 2024; estos valores, reflejan los costos operativos del equipo relacionados con suspensión, revisión y reconexión, incluyendo mano de obra, materiales, vehículos, y cumplimiento de normas de seguridad.

Por lo tanto, no nos es posible retirar el valor de la reconexión por \$ 88.200; ya que es el valor que aplica cuando se reconecta el servicio en bornera.

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. 18072876 del 05 de noviembre de 2024.

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: Conceder ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria, razón por la cual se remitirá la presente resolución con la documentación respectiva, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento de 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: JFTR
Solicitud: 18117030 (18209212)