

Radicado No. 20588877

Popayán, 16-04-2025

LUZ FANNY CISNERO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Cl 72 2 - 46 Piso 2 BA-VILLA DEL NORTE

Celular: 3217236481

Cédula: 25340859

Contrato: 1005481

Producto: 898140667

Titular: ROSA ELENA MOSQUERA

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20588877. Notificación por aviso a tu solicitud del 26 de marzo de 2025.

Estimado señor/a Luz:

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 20588877 expedido el 07 de abril de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **LUZ FANNY CISNERO** el 26 de marzo de 2025.

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 20588877 del 07 de abril de 2025 en tres (03) folios.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

- ✉ Correo electrónico pqrceo@ceoesp.com
- 🌐 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣️ Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N - 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

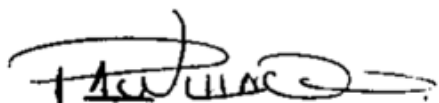
Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán - Cauca

www.ceoesp.com.co





PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: YMCC
Solicitud: 20588877

Radicado No. 20588877

Popayán, **07 de abril del 2025**

LUZ FANNY CISNERO

Cargo: N/A
Copia: no
Dirección: Cl 72 2 – 46 Piso 2
Celular: 3217236481
Cédula: 25340859
Producto: 898140667 – Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 20588877 del 26 de marzo de 2025. Recurso de Reposición, contra la respuesta número 20562829 del 24 de marzo de 2025.

Hola **LUZ FANNY**,

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición y subsidiario de apelación.

CONSIDERACIONES

Inicialmente te indicamos que, el estudio del caso se realizará frente al **cobro de reconexión para el contrato 1005481** y no nos referiremos a otros asuntos que no fueron objeto de análisis en la respuesta inicial. Una vez dicho esto, se procede a realizar un análisis y se observa que, la orden de suspensión número 19771738 del 20/01/2025, por no pago de la factura número 91419106 del mes de diciembre, la cual tenía fecha límite de pago el 24/12/2024, se adjunta registro fotográfico:



El día 24/01/2025, se registra un pago por valor de \$ 164,300.00, el cual fue aplicado a las facturas número 91419106 y 92046351, correspondiente a los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025, en

Radicado No. 20588877

razón a lo anterior, se genera la orden de reconexión **20622796**, el 25/01/202, se adjunta registro fotográfico:



Se informa que, con 1 factura vencida, los clientes ya son candidatos a suspensión, por ello nos permitimos informar que, con el fin de evitar suspensiones futuras del servicio por mora en el pago, se le sugiere respetuosamente realizar los pagos de la facturación dentro la fecha límite de pago estipulada.

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 suscriptor o cliente, es necesario que se elimine la causa que la originó, y además el cliente y/o suscriptor deberá cancelar: los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.

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 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.

Además, te contamos que la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, es la entidad gubernamental que define los criterios y la metodología para determinar los precios del servicio de energía eléctrica, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas prestadoras del servicio. Es así como la CREG ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUv de la siguiente forma: **CUv=G + T + D + Cv + PR + R**. El Costo Unitario de la energía eléctrica parte exclusivamente de lo establecido por la CREG en cada una de sus resoluciones y no de la iniciativa particular de la empresa. El cálculo del CUv es de carácter público, razón por la cual es comunicado y compartido por la Compañía a

Radicado No. 20588877

la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y está publicado en la página web www.ceosp.com.co (Res. CREG 191 de 2014).

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

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: CONFIRMAR la decisión No. 20562829 del 24 de marzo de 2025.

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.

Cordialmente,



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

Proyectó: GMAG
Solicitud: 20588877 (20730752)