

Radicado No. 19623003

Popayán, 24-02-2025

CARLOS AUGUSTO RAMIREZ

Cargo: N/A
E-mail: N/A
Dirección: Barrio Los Flores
Celular: 3128921283
Cédula: 76236161
Contrato: 1120404
Producto: **898205586** - Ruta: N/A
Titular: **CARLOS AUGUSTO RAMIREZ TULANDE**
El Tambo - Cauca

Asunto: Radicado 19623003. Notificación por aviso a tu solicitud del día 28 de enero de 2025.

Estimado señor/a Carlos:

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 19623003 expedido el día 13 de febrero de 2025,

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 19623003 del 13 de febrero de 2025 en seis (06) 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,



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

Proyectó: YMCC
Solicitud: 19623003

Popayán, 13 de febrero de 2025

CARLOS AUGUSTO RAMIREZ

Dirección: barrio Los Flores
Celular: 3128921283
Cédula: 76236161
Contrato: 1120404
Producto: 898205586
Titular: CARLOS AUGUSTO RAMIREZ TULANDE
El Tambo – Cauca

Asunto: Radicado 19623003. Solicitud del 28 de enero del 2025.

Hola Carlos Augusto,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En respuesta a tu solicitud sobre el cobro por reconexión de \$320,700 en enero de 2025 para el contrato No. 1120404 a nombre de Carlos Augusto Ramirez Tulande, ubicado en barrio Los Flores, te informamos lo siguiente:

Inicialmente, es importante aclararte que, en tu caso, realizamos la suspensión del servicio el 27 de junio de 2023 por falta de pago oportuno de la factura de energía, de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes¹ y la ley².

Te contamos que la factura No. 80500817 de junio de 2023, por un valor de \$477.500, tenía como fecha límite de pago el 14 de junio de 2023 y al no haber realizado el pago oportunamente, el 27 de junio de 2023 a las 12:06 p.m., procedimos a suspender el servicio desde bornera, bajo la orden de trabajo No. 10000515.

Es importante aclarar que este proceso se realiza conforme a la normatividad vigente, y no es necesario un trámite especial para suspender el servicio.

¹ **Cláusula 69, numeral 3. Contrato de Condiciones Uniformes.** “Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato: 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 (...).”

² **Artículo 140. Ley 142 de 1994.** “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 y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)”

Seguidamente realizamos revisión de la suspensión el 18 de octubre de 2023, bajo la orden de trabajo No. 10148921 donde verificamos que, al momento de la visita el servicio se encontraba reconectado sin nuestro conocimiento por lo cual procedimos a suspender el servicio desde red área.³



Posteriormente, registramos tu pago el 09 de diciembre de 2024, por un valor de \$300.000, correspondiente a la cuota inicial de la financiación de la deuda (ACUERDO DE PAGO No 3059238). por lo que procedimos a realizar la reconexión del servicio bajo la orden de trabajo No. 19331927 el

3. Cláusula 17, numeral 11. Contrato de Condiciones Uniformes "Obligaciones de CEO. Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes o la regulación de la CREG, son obligaciones de CEO las siguientes: (...) 11. Reconectar el servicio 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."

13 de diciembre de 2025 día a las 10:56 p.m., verificamos que, al momento de la visita el servicio se encontraba reconectado sin nuestro conocimiento. Por esto verificamos la conexión y voltaje.³



Por lo tanto, en la factura de enero del 2025, realizamos el cobro de la reconexión por el valor de \$ 320.700, en los términos definidos en la ley⁴ y en el Contrato de Condiciones Uniformes.⁵

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 2025; 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 ajustar el cobro de \$320.700 por reconexión, ya que corresponde al valor vigente cuando el servicio es reconectado en red área. Respetuosamente, te recomendamos realizar el pago total de la factura en la fecha indicada para evitar futuros inconvenientes y si así lo deseas, te ofrecemos alternativas de financiación en el canal de atención de tu preferencia.

Recursos. Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante el Representante Legal de la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en

⁴ **Artículo 142. Ley 142 de 1994** "Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

⁵ **Cláusula 71. Contrato de Condiciones Uniformes** "Restablecimiento Del Servicio. 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: (...) b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, los cuales están publicados en la página web de CEO. (...)"

subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales, deben interponerse en un mismo escrito y radicarse ante la empresa dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión.

En relación con solicitud de cancelación la cancelación del servicio contrato No. 1120404, te informamos de acuerdo en los términos definidos en la cláusula 84⁶ en el Contrato de Condiciones Uniformes establece que la terminación del contrato podrá darse previo al pago de todas las obligaciones causadas a favor de CEO por parte del suscriptor y/o cliente.

De acuerdo con lo anterior se verifica en nuestro sistema comercial que a la fecha el servicio identificado con contrato No. 1120404, tiene una deuda por valor de \$369.000 correspondiente a las facturas del mes de enero y febrero de 2025 y una financiación por valor de \$1.042.486,01, se anexa estado de cuenta.

En consecuencia, se recuerda que para realizar la terminación del contrato por mutuo acuerdo debe estar a paz y salvo por todo concepto con la Compañía, una vez se ponga a paz y salvo por todo concepto, puede solicitar la terminación del contrato.

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

 <https://www.ceoesp.com.co/>
 Tu asistente virtual Olguita
 App CEO en tus manos
 01 8000 51 1234

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,



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

Proyectó: MHC
Solicitud: 19623003 (19623160)

⁶ **Cláusula 84. Contrato de Condiciones Uniformes:** “Podrá darse por terminado el Contrato, previo al pago de todas las obligaciones causadas a favor de CEO por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en los siguientes eventos:

1) Por mutuo acuerdo entre las partes, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto, si convienen en ello CEO y los terceros que puedan resultar afectados”.



Una empresa PROMIGAS

Nit: 900 366 010-1

Grandes contribuyentes. Agentes retención de IVA. Autorrenedor renta Res.5001 08/07/2021



Estado de cuenta

Nombre del titular: CARLOS AUGUSTO RAMIREZ
Dirección: DIR B. LAS FLORES -76236161
Cedula: 76236161
Ruta Reparto: 19021511030-5110011424-0
Municipio: EL TAMBO

Fecha de expedición: 07/02/2025 **Periodo facturado:** 08/01/2025 - 04/02/2025

Monto de reconexión: Estrato ESTRATO 1

Categoría: RESIDENCIAL

CALIDAD / INFORMACIÓN TÉCNICA

Carga Inst: 2.09 Ciclo: 21
Nivel Tensión: N1 Alimentador: 32104
Transformador: T9123 Grupo: 22

CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA:

Cargos	Cantidad	Valor unit.	Subtotal
1 Consumo Energía (Kwh)	31	x 1,011.7003	\$31,362.71
1 Consumo Energía (Kwh) (202501)	22	x 1,023.8375	\$22,524.43
3 Subsidio (57%)	31	x 578.3777	-\$17,929.71
3 Subsidio (202501) (58%)	22	x 592.4887	-\$13,034.75
21 Interés Por Mora			\$947.55
20 Ajuste Por Redondeo			-\$10.58
Deuda (meses anteriores)			\$320,011
Deuda intereses capital			\$689

*Tasa de Interés mora 1.96%
Valor reclamo: \$0

Total mes (\$): 23,860
Total (\$): 344,560

Pague oportunamente la factura. Evite suspensiones



CERTIFICADOS EN CALIDAD



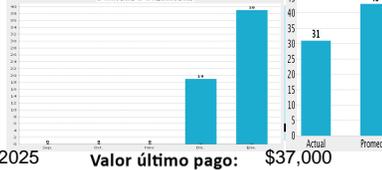
Compañía Energética de Occidente SAS ESP. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica. Cra. 7 No. 1N-28, edificio Edgar Negret, pisos 3 y 4. Popayán - Cauca

INFORMACIÓN DE CONSUMO

Indicadores de calidad

HC: 0.00 %t: 0.18
VC: 0.00 Dt: 443.58
CEC: 0.00
DIU: 38.18 FIU: 13.00
DIUG: 49.30 FIUG: 27.00
FACTOR (M):
Fecha último pago: 28/01/2025

Últimos 6 consumos



COMPONENTES COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

$$CUV = Gm + Tm + Dn + Cv + PR + Rm \text{ CUF} = 0$$

Generación (Gm): 411,0125 \$/kWh Transmisión (Tm): 56,0327 \$/kWh
Distribución (Dn): 257,7423 \$/kWh Restricciones (Rm): 9,3438 \$/kWh
Pérdidas (PR): 90,8443 \$/kWh Comercialización (Cv): 186,7247
Costo unitario: 1,011,7
Tarifa aplicada: 1,011,7
OCR:

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de financiación Cuotas pendientes / cuotas pactadas Saldo pendiente Valor cuota actual
1097 RES 123 MAYOR 1M - 58/60 \$1,042,486 \$17,974
HASTA 120 MESES
Total (\$): 17,974

FACTURACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO OTROS CONCEPTOS

40 Tipo: Impuesto, Responsable Municipio EL TAMBO
A.M. No.030 del 2019
Total (\$): 6,466

CONCEPTOS SERVICIO ASEO

Total mes (\$): 0
Total (\$): 0

DATOS DE LIQUIDACIÓN SERVICIO ASEO

PERIODO	Fecha inicial	Fecha final			
Tipo de Productor					%Subsid
Frecuencia Barrido	Frecuencia Poda arboles	Frecuencia Corte cesped	Frecuencia Recolección	% Aporte	
Unidades Residenciales	Ocupadas	Desocupadas	Volumen	Estrato	
No. Residenciales			Densidad	Meses Deuda	Días Fact
Histórico por facturación	1	2	3	4	5
Toneladas por suscriptor	TRLB (Toneladas de barrido y limpieza)	TRLU (Toneladas de limpieza urbana)	TRRA (Toneladas de rechazo del aprovechamiento)	TRA (Toneladas Efectivamente Aprovechadas)	TRNA (Toneladas de Residuos No Aprovechados)
Periodo actual					
Histórico	Mes				
VBA (Valor base de aprovechamiento por toneladas de residuos aprovechables)	CVNA (Costo variable por toneladas de residuos no aprovechables)		CFT (Costo fijo total)		

Brilla Cupo aprobado \$0 Tasa de interés: 2.0%
Cupo disponible: \$0 Cupo utilizado: \$0

Producto	Valor financiado	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Interés de financiación	Capital	Total cuota	Saldo pendiente
Interes por mora						%

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total a pagar:			0

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total seguros:		\$0	

Producto	Cuotas facturadas/ Cuotas totales	Total cuota	Saldo pendiente
Total a pagar Brilla y seguros		\$0	



(415)7709998021396(8020)0909057423(3900)0000369000(96)20250214

No doblar, sellar o escribir sobre el código de barras. Revise que el valor pagado equivalga al valor del timbre del cajero recaudador. Desprendible de pago entidad recaudadora. Conserve esta parte en la factura

No. de contrato 1120404

Total a pagar \$369,000

PAGUE OPORTUNAMENTE LA FACTURA, EVITE SUSPENSIONES.

01 8000 51 1234
www.ceosp.com.co
App "CEO en tus manos"