Una empresa PROMIGAS

Radicado No. 20640040

Popayán,11-04-2025

DIANA BAOS
E-mail: dianabaos2212@gmail.com
Dirección: Cl 31 Cr 14n - 40 Apt 3 Ba-Campo Bello
Celular: 3005288517
Cédula: 1061706924
Contrato: 674950
Producto: 674950107
Titular: **DARIO VICENTE VITERI**
Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20640040. Notificación por aviso a tu solicitud del día 25 de marzo 2025.

Estimado señor/a Diana:

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 20640040 expedido el día 01 de abril 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.

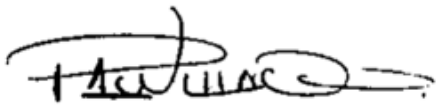
Anexo: Copia del acto administrativo número 20640040 del 01 de abril de 2025 en cuatro (04) folios.

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

Una empresa PROMIGAS

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: 20640040

Radicado No. 20640040

Una empresa PROMIGAS

Popayán, **01 de abril de 2025**

DIANA BAOS
Cargo: N/A
E-mail: dianabaos2212@gmail.com
Dirección: Cl 31 Cr 14n - 40 Apt 3 Ba-Campo Bello
Celular: 3005288517
Cedula: 1061706924
Contrato: 674950
Producto: 674950107 – Ruta: N/A
Titular: **DARIO VICENTE VITERI,**
Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20640040. Solicitud del 25 de marzo del 2025.

Hola Diana,

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

En atención a tu solicitud relacionada con la suspensión del servicio; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Es de resaltar que en el contrato de condiciones uniformes (CCU) en su ***Cláusula 69. Suspensión del servicio***. Se estipula que la factura es el medio de notificación de la suspensión del servicio toda vez que en ella se ven reflejadas las fechas de **PAGO OPORTUNO** y **SUSPENSION DESDE.**

> ***Parágrafo 4°:*** *Debido proceso para la suspensión del servicio por incumplimiento o violación del contrato: CEO notificará de manera personal la decisión de suspender el servicio, indicará el motivo de la suspensión, los recursos procedentes y plazos y las causas que originan la suspensión.* ***La suspensión por mora en el pago se notificará a través de la factura de cobro del servicio****".*

Es oportuno indicar que, **con 1 factura vencida**, los clientes ya son candidatos a suspensión, el valor por el cual un cliente es candidato, dependerá de la política de suspensión actual vigente.

La suspensión del servicio se realizó **toda vez que se adeuda la factura del mes de FEBRERO de 2025, la cual tenía fecha de pago oportuno hasta el 26/02/2025 saldo pendiente $319.907,54.**

En base a lo anterior, La Compañía procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula el deber que tienen las empresas prestadoras de servicios públicos de suspender el servicio frente a la mora en el pago por parte de los usuarios. El artículo en mención dispone lo siguiente:

> "*ARTÍCULO 140. Modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. 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 dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas".*

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: *"LA COMPAÑÍA 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 LA COMPAÑÍA".*

PRUEBAS SUSPENSIÓN: La orden de suspensión No 22026088 Del 25/03/2025 a las 12:48 en visita técnica se encuentra predio solo, se realiza suspensión en bornera, se sella en la caja metálica necesita normalizar tapa bornera sin tornillo, ni sellos encontrados se toma registro fotográfico.

Orden de trabajo	Saldo Pendiente del Producto
CEO_22026088	319907.54

Radicado No. 20640040

PRUEBAS FACTURA EN MORA: La factura del mes de febrero de 2025, la cual tenía fecha de pago oportuno hasta el 26/02/2025 saldo pendiente $319.907,54

Periodo	Monto facturado	Fecha de vencimiento
Febrero 2025	COP319,907.54	26-02-2025

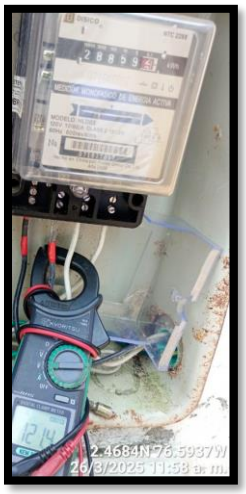
INGRESO DEL PAGO: La factura se pagó el día 25/03/2025 a las 15:46 por valor $631.700

Monto pagado	Monto reactivado	Estado
COP631,700.00	COP0.00	Aplicado

Ocultar facturas

Periodo	Monto facturado	Fecha de vencimiento
Febrero 2025	COP319,907.54	26-02-2025
Marzo 2025	COP311,839.86	27-03-2025

ORDEN DE RECONEXION: Posteriormente al pago, se genero la orden de reconexión No 22399910 ejecutada el 26/03/2025 a las 22:01 en visita técnica se encuentra predio solo, se encuentra medidor reconectado sin autorización, se ajustan tornillos de bornera se verifica tensión se deja servicio conforme, se sella en la caja metálica necesita normalizar tapa bornera sin tornillo ni sellos encontrados, se toma registro fotográfico. **COSTO DE RECONEXION $101,000.**



Radicado No. 20640040

Una empresa PROMIGAS

Te recomendamos mantenerte al día pagando oportunamente tu factura del servicio de energía, de esta forma se evitará pagos adicionales e interrupciones en la prestación del servicio.

Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 se conceden los recursos de la vía gubernativa por la suspensión del servicio, *"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 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 presente 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, dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado (Artículo 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)".*

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

Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 01 8000 51 1234.

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.

Proyecto: DMGR
Solicitud: 20640040 (20657908)