

Radicado No. 13324032

Popayán, 06/05/2024

Señor/a
HORACIO GRIJALBA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Cl 65N Cr 19 - 71
Celular: 3127440193
Cédula: 5.275.541
Producto: 898467960 - Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 13324032 del 08 de mayo de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a **HORACIO:**

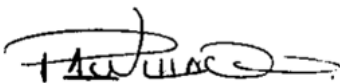
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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 13324032 expedido el día 29 de mayo de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) HORACIO GRIJALBA el día 08 de mayo de 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 13324032 del 08 de mayo de 2024 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyectó: CCRR
Solicitud: 13324032

Radicado No. 13324032

Popayán, **29-05-2024**

Señor

HORACIO GRIJALBA

Cargo: Cliente

E-mail: n/a

Copia: No

Dirección: Cl 65N Cr 19 - 71

Celular: 3127440193

Cédula: 5.275.541

Producto: 898467960 - Ruta: n/a

Popayán – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado No. **13324032** del 08 de mayo de 2024. Escrito del 08-05-2024. Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación contra la respuesta No. 13323997 del 08 de mayo de 2024.

Estimado señor Grijaba:

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

CONSIDERACIONES

Inicialmente es pertinente indicar que, el análisis que se efectúa nuevamente se realizará frente a la decisión administrativa No. 13323997 del 08 de mayo de 2024, donde se presentó reclamo **“relacionado con el cobro de reconexión en la factura de marzo de 2024”**, razón por la cual, frente a otros asuntos que no son objeto de recurso, para que CEO se pronuncie se debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una nueva solicitud para analizar su viabilidad.

Realizada la aclaración anterior y con el fin de resolver las inconformidades puestas de presente, mediante el recurso presentado, se procede a realizar nuevamente el análisis al cargo por reconexión y es preciso aclarar lo siguiente:

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. 10222312 se motivó suspensión del servicio, siendo ejecutada el 09-11-2023 14:08 horas, por mora en el pago, por valor de \$100.000,

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. 13324032

correspondiente a 5 facturas impagas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023 y enero y febrero de 2024, la cual tenían pago oportuno INMEDIATO. En visita técnica: *“se realiza suspensión en red aérea.”*

En Revisión de la Suspensión Por No Pago, No. 10388690 del 19-02-2024 *“Se encuentra servicio reconectado sin autorización se procede a suspender de red área.”*

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 que, configurado el incumplimiento, por virtud de la ley surja inmediatamente la posibilidad de suspender el servicio de manera automática, sin avisarle previamente al usuario. Cosa distinta, es que las ESP impriman en sus facturas la previsión legal sobre las razones en las que puede suspenderse el servicio y las condiciones de tiempo para que esto suceda”.

Se aclara que según la cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes: dentro de las obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o usuario, está la de cumplir con el pago oportuno de las facturas de cobro del consumo expedidas por CEO.

Por lo anterior se reitera que, la suspensión del servicio se originó por mora en el pago de sus facturas; la cual en nuestro sistema se observa que fue cancelada fuera de la fecha de pago oportuno. CEO procedió a realizar la suspensión del servicio, por expreso mandato legal de artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Se informa que, con 1 factura vencida los clientes ya son candidatos a suspensión.

Se observa que, el cliente realizó un pago el 19-02-2024, tiempo después de la suspensión del servicio por valor de \$100.000, correspondiente a las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2023 y enero y febrero de 2024, eliminando la causal de suspensión; por lo cual nuestro sistema generó orden de reconexión No. 10408306 del 19-02-2024, en visita técnica *“se procede a realizar reconexión en red aérea.”*

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.

Radicado No. 13324032

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó 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, las tarifas por servicios complementarios asociados con la conexión del servicio de energía eléctrica; publicada en PDF en la en la página web <https://www.ceoesp.com.co>, pestaña descargas y se observan los Precios de Reconexión así: (ver imagen)

Precios de suspensión y Reconexión	
Reconexión del Servicio MD en bornera (Urbano)	\$ 88,200
Reconexión del Servicio MD en bornera (Rural)	\$ 88,200
Reconexión MD en red aérea (Urbano)	\$ 320,700
Reconexión MD en red aérea (Rural)	\$ 320,700
Reconexión MD con instalación de acometida (Urbano)	\$ 320,700
Reconexión MD con instalación de acometida (Rural)	\$ 320,700
Reconexión de alumbrado público	\$ 200,200
Reconexión del Servicio Medida Inteligente	\$ 38,644
Siempre Con Energía	\$ 44,100

Ahora bien, verificando los criterios para aplicar la suspensión y reconexión en red aérea se observan los siguientes:

- Cientes que se han reconectado ilegalmente.
- Imposibilidad de acceso al medidor.
- Deudas mayores a tres meses.
- Deudas superiores a \$500.000.
- Incumplimiento de acuerdo de pago.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas anteriormente expuestas, se informa que no es procedente retirar el valor de la reconexión de \$ 320.700; ya que es el valor que aplica cuando se realiza el desplazamiento hasta el predio y se reconecta el servicio de energía MD en red aérea.

Las tarifas de reconexión son calculadas por CEO y corresponden a la recuperación de los costos asociados en las operaciones realizadas, sin que la empresa obtenga una utilidad derivada de esta actividad.

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

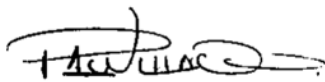
Artículo 1º: Confirmar el contenido de la decisión administrativa No 13323997 del 08 de mayo de 2024.

Radicado No. 13324032

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia al cliente. 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: 13324032 (13941825)

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceosp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (disponible para descarga desde Apple store o Play Store), o el correo electrónico pqrceo@ceosp.com”.

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%.

