

Radicado No. 6236775

Popayán, 29 de agosto de 2019

Señor:

IVÁN CAJIAO MUELAS

Cédula: 76.110.122

Carrera 17 No. 56N – 50, Apartamento Torre H 404, Altos de Morinda

Teléfono: 310-444983

Producto: 312807157

Popayán – Cauca.

NOTIFICACION 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 **6236775** el día **21 de agosto de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición con radicado por el/la señor (a) **IVÁN CAJIAO MUELAS** el día **01 de agosto de 2019**.

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 **6236775** expedido el día **21 de agosto de 2019**, en cinco (5) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.

Coordinadora Servicio al Cliente

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

Proyectó: YLCR

Solicitud: **6236775**

Radicado No. 6236775

Popayán, **21-08-2019**

Señor:

IVÁN CAJIAO MUELAS

Cédula: 76.110.122

Carrera 17 No. 56N – 50, Apartamento Torre H 404, Altos de Morinda

Teléfono: 310-444983

Producto: 312807157

Popayán – Cauca

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación radicado No. 6236775 del 01 de agosto de 2019, contra la decisión No. 6198961 del 19 de julio de 2019.

Estimado señor Cajiao:

Reciba un cordial saludo.

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición

CONSIDERACIONES

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, es pertinente aclarar en primera medida que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida, razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al producto No. **312807157**, se realizará frente a la solicitud del usuario al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo.

DETALLE DE LO SOLICITADO: USUAIO RECLAMA POR EL COBRO DE RECONEXION, INDICA QUE NO LE SUSENDIERON DESDE EL POSTE, SINO DESDE BORNERA

En consecuencia, se le informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes, que relaciona en el escrito de recurso debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar un reclamo o una solicitud para que se analice su viabilidad.

Realizadas las aclaraciones pertinentes y a fin de resolver la inconformidad puesta de presente mediante el escrito de recurso, se procede a efectuar nuevamente el análisis al cobro de reconexión facturado en el mes de julio de 2019 al producto No. **312807157**, nos permitimos informar que después de estudiar cuidadosamente su caso y realizar la investigación correspondiente, en nuestro sistema comercial se observa que en la factura número 59478555 del mes de junio de 2019, la fecha de pago oportuno y la

Radicado No. 6236775

fecha de suspensión era **INMEDIATO**, toda vez que se adeudaba Dieciocho (18) Facturas correspondientes a los meses de diciembre de 2017 a mayo de 2019.

Nombre IVAN CAJIAO MUELAS
Cedula/Nit 76110122
Direccion VDA EL CARMEN - 312807157
Municipio PIENDAMÓ

FACTURA N° 5947856
FECHA EXP 04/08/2019
REF. PAGO ELECTRICIDAD 3355012

CONTRATO: 312807

Medidor 559102KRIBA
Marca -
Cifras 5
Factor 1.0
Clase Normales

Tipo Energía ACT
Consumo Prom 6.0
Observacion Lect. 001
Lect. Anterior 17123.0
Lect. Actual 17127.0
Consumo 4.0

Ruta 19053504010 - 5040840990
Cat Residencial Estrato 1
Carga Inst. (KVA) 1
Ciclo 53
Aliment. 22102 N. Tension 1
Trans. T-4002 Grupo 0

Componentes de prestación del servicio
CUV = 0m + Tm + Dn + Cv + PR + Rm Cuf = .00
CGm = 1200,91 CPr = 37,64 CRM = 122,59
CTm = 32,70 CDn = 172,02 CCv = 14,70
Costo Unitario = 560,56

PRODUCTO: 312807157 Tasa de interes mora: 2.145

Indicadores de calidad Ultimos 6 Consumos (Kwh) Periodo de consumo

Duracion de Interrupciones 10.0
CRQ - m1 (s/kWh) 0.0
CRQ - m1 (s/kWh) 0.0

Mes Consumo
May 6
Abr 0
Mar 3
Feb 3
Ene 8
Dic 1

Desde 2019-05-04 Hasta 2019-05-04

Pago oportuno hasta INMEDIATO
Suspension desde INMEDIATO

A continuación, se informa las fechas límite de pago de las facturas en mora:

| Factura | Año | Mes | Valor Total | Fecha Límite de Pago |
|----------|------|-----|-------------|----------------------|
| 59056529 | 2019 | 5 | \$ 2,700 | 24/05/2019 |
| 58656846 | 2019 | 4 | \$ 1,200 | 25/04/2019 |
| 58222206 | 2019 | 3 | \$ 1,800 | 26/03/2019 |
| 57802355 | 2019 | 2 | \$ 1,900 | 22/02/2019 |
| 57380959 | 2019 | 1 | \$ 3,000 | 23/01/2019 |
| 56982079 | 2018 | 12 | \$ 1,300 | 24/12/2018 |
| 56552556 | 2018 | 11 | \$ 2,200 | 26/11/2018 |
| 56111197 | 2018 | 10 | \$ 1,200 | 23/10/2018 |
| 55699853 | 2018 | 9 | \$ 1,300 | 24/09/2018 |
| 55276228 | 2018 | 8 | \$ 4,400 | 23/08/2018 |

Radicado No. 6236775

| | | | | |
|----------|------|----|-----------|------------|
| 54865775 | 2018 | 7 | \$ 2,100 | 24/07/2018 |
| 54465184 | 2018 | 6 | \$ 2,900 | 25/06/2018 |
| 54058272 | 2018 | 5 | \$ 1,800 | 23/05/2018 |
| 53659194 | 2018 | 4 | \$ 2,000 | 23/04/2018 |
| 53235437 | 2018 | 3 | \$ 1,400 | 26/03/2018 |
| 52865862 | 2018 | 2 | \$ 14,700 | 23/02/2018 |
| 52446706 | 2018 | 1 | \$ 17,400 | 24/01/2018 |
| 52051347 | 2017 | 12 | \$ 9,400 | 26/12/2017 |

Cabe mencionar que la compañía realizó el proceso suspensión del servicio de energía del producto No. 312807157 el día 26 de diciembre de 2018 a las 09:25 horas, tal y como consta en el acta No. R7328685, donde se procede a suspender de bornera.

Posteriormente a la suspensión el usuario presenta consumos sin haber cancelado la deuda y sin que la Compañía realice la reconexión del servicio, por lo tanto, se procedió a realizar revisión de la suspensión mediante orden de trabajo No. **7521564** ejecutada el día 06 de junio de 2019, donde se suspende servicio desde poste y se retira acometida y se deja en el inmueble.

Posteriormente el día 07 de junio de 2019 a las 9:14 horas el usuario realizó pago por valor de \$74.800 aplicándose a las facturas de diciembre de 2017 a mayo de 2019, de esta manera eliminó la causal de la suspensión del servicio ejecutada el 26 de diciembre de 2018 mediante acta No. R7328685, por lo cual, nuestro sistema comercial generó orden de trabajo de reconexión por pago de energía No. 7566210.

En merito de lo anterior se evidencia que el usuario realiza la reconexión del servicio sin autorización de la Compañía, se recuerda las Obligaciones de No Hacer de los suscriptores y/o usuarios del servicio, consagradas en la cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes se encuentran entre otras las siguientes: "(...)

4. No efectuar conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del suscriptor y/o usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por la compañía en su calidad de operador de red.

10. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de la Compañía.

El día 08 de junio de 2019, se realizó la visita técnica para realizar la reconexión del servicio la cual no se puede ejecutar toda vez que se encontraba suspendido del poste, y se procede a reprogramar visita técnica mediante orden de trabajo No. 7574248 ejecutada el 12 de junio de 2019 donde se encontró con servicio.

Radicado No. 6236775

Es pertinente aclarar que el usuario **LILIANA AMBULIA** reportó ausencia de energía el día 11 de junio de 2019 mediante comunicación 2019-79622, la cual fue atendida mediante incidencia No. 2019-72838 del 12 de junio de 2019, donde el usuario compro cable y requirió colaboración a la brigada para cambio de acometida, quienes procedieron a normalizar el servicio.

En mérito de lo expuesto se evidencia que, si se realizó la reconexión desde el poste, por lo tanto, en la factura No. **59913040** del mes de julio de 2019 correspondiente al producto No. **312807157** se realizó el cobro de la reconexión por valor de **\$91,518**, cabe aclarar que el valor facturado corresponde a la reconexión aérea (Precios publicados en la página web www.ceoesp.com) situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos.

Es pertinente señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre el tema del cobro de la reconexión ha manifestado lo siguiente: *“Tratándose del cobro por la reinstalación o reconexión del servicio, según el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, según el contrato de condiciones uniformes.*

*Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que **la consecuencia inmediata de la suspensión del servicio por falta de pago oportuno es que haya lugar a cobrar el valor correspondiente a la reconexión del servicio.** De tal manera, que la reconexión no es una sanción, existe una disposición legal que permite este cobro.*

Por otra parte, debe precisarse que la empresa de servicios públicos no podrá realizar el cobro de dineros por concepto de reconexión a los usuarios por la sola mora en el pago, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido”. (Negrillas fuera del texto).

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la suspensión del servicio, establece en el numeral 3° lo siguiente: *“Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato: Cuando el suscriptor y/o usuario no cumpla las obligaciones, condiciones términos o procedimientos previstos en el presente contrato, en la Regulación o en la Ley, 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”.

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece lo siguiente: **“Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario es necesario que éste elimine la causa que la originó, y además debe cancelar:**

b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.

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*

Radicado No. 6236775

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”.

Es importante aclarar los pagos realizados fuera de las fechas establecidas, estos pagos se registran en nuestro sistema comercial y son aplicados al consumo de energía del mes actual o a los periodos en mora, por lo anterior se sugiere respetuosamente realizar el pago total facturado dentro de las fechas establecidas, de esta manera no se generará suspensión del servicio y su respectivo cobro por la reconexión.

En consideración a lo expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

Artículo 1º: No reponer y consecuentemente confirmar el contenido de la decisión administrativa No. 6198961 del 19 de julio de 2019, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

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: Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.
Coordinadora Servicio al Cliente
CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: CAMP
Solicitud: **6236775** (6257830)