

Radicado No. 6258743

Popayán, 02 de septiembre de 2019

Señor (a)

CARLOS ORLANDO CARLOSI MUÑOZ

Cédula 76.216.414

Barrio Lisboa

Celular: 323 313 03 14

Producto: 827004307 – Ruta: 19512501500 - 1402

Popayán – Cauca

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 **6258743** expedido el día 23 de agosto de 2019.

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 **6258743** del día 23 de agosto de 2019. en tres (3) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN

Coordinador Servicio al cliente

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

Proyectó: YLCR Solicitud: **6258743**

Radicado No. 6258743

Popayán, **23-08-2019**

Señor (a)

CARLOS ORLANDO CARLOSI MUÑOZ

Cédula 76.216.414

Barrio Lisboa

Celular: 323 313 03 14

Producto: 827004307 – Ruta: 19512501500 - 1402

Popayán – Cauca

Asunto: Respuesta a oficio 20195290830372 del 05 de agosto de 2019 remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con radicado interno número 6258743 del 05 de agosto de 2019.

Estimado (a) señor (a):

Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética De Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención al oficio del asunto, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente;

Inicialmente es pertinente aclarar que el servicio fue instalado con la nueva tecnología Smartd Grid.

El medidor tiene instalado un medio de comunicación (SIM) de transmisión de datos, la Compañía cuenta con un software de telemetria el cual tiene un modem de transmisión y recepción de datos, a través del software se interrogan de forma diaria los medidores, los cuales envían la información de los consumos hora a hora, esta información es almacenada en la base de datos del software de telemetria y posteriormente enviada vía interfaz por base de datos al sistema comercial, en donde se realiza la facturación del periodo de consumo, suspensión y reconexión del servicio.

Es pertinente 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 factura de mayo de 2019, se expidió el 17 de mayo de 2019 con un valor de \$52.700, con **fecha límite de pago oportuno inmediato**, suspensión desde inmediato.

Radicado No. 6258743

**Compañía Energética
de Occidente**

Nombre. CARLOS ORLANDO CARLOSI MUÑOZ
Cédula/Nit. 76216414
Dirección. B/ Lisboa -827004307
Municipio. POPAYÁN
B/ Lisboa -827004307 - POPAYÁN

Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Facturación del Servicio de Energía Eléctrica
Nit: 900 366 010-1
Cra. 7 No. 1N 28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4
PBX: 830 1000 - FAX: 8235974
Popayán - Cauca

FACTURA No.
59284477
FECHA DE EXP.
17/05/2019
REFERENCIA DE PAGO
33350475

INFORMACIÓN TÉCNICA

Ruta Reparto. 19512501500 - 1402 Ciclo. 512
Categoría. Residencial Subcategoría. Estrato 1
Nivel Tensión. 1 Grupo. Carga Inst. .62
Transformador. T1429 Alimentador. 17142

PERIODO DE CONSUMO

Desde / Hasta
16/04/2019 / 16/05/2019

PAGO OPORTUNO HASTA

INMEDIATO

SUSPENSIÓN DESDE

INMEDIATO

Compañía
Energética
de Occidente
CONTRATO
827004

DETALLE DE LA MEDICIÓN

Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
NANSEN	489775NANMAR	5	1	Normales

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo

ÚLTIMOS 6 CONSUMOS (Kwh)

Mes	Consumo
ABR/19	0
MAR/19	0
FEB/19	0
ENE/19	0
DIC/18	0
NOV/18	0

Tasa Interés de Mora: 2.145 %

Componentes Costo de Prestación del Servicio

$$CUV = G+T+D+CV+PR+R \quad CUF = CF$$

Gm = Pr = Rm =
T = D = Cv =
Costo Unitario =

CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA

Cargos	Cant.	Val. Unit.	Subtotal (\$)
Cuota Financiación			10,013.50
Ajuste Por Redondeo			-11.50

OTROS CONCEPTOS

Alumbrado Publico			4,798.00
-------------------	--	--	----------

INDICADORES DE CALIDAD

Duración de interrupciones	0
CRO-m1 (s/kWh)	0
GMP (kWh)	0

Total Conceptos Energía	\$10,002
Total Otros Conceptos	\$4,798
Valor Reclamo	\$0
Deuda Interés Capital	\$0
Deuda Capital	\$37,900
TOTAL A PAGAR	\$52,700

\$0

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Este documento equivale a la factura, presuntamente efectivo de acuerdo con el art. 130 de la ley 142-94

Teniendo en cuenta que no fue cancelada se generó la orden de suspensión remota del servicio.

El día 10 de junio de 2019, a las 10:15 horas se realizó la suspensión del servicio remota, mediante orden de trabajo número 7567000, acta No. 7567000, ésta se llevó a cabo por el no pago de la factura (Valor adeudado \$ 52.700), la cual tenía como fecha de pago oportuno **06 de junio de 2019**.

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 17 relativa a las OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA, establece en el numeral 11 lo siguiente: *“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.”*

El día 05 de julio de 2019 a las 09:26 horas, el usuario realizó el pago de \$67.500 (valor que cubrió las facturas; correspondientes a los meses de abril y mayo de 2019), eliminando la causal de suspensión; por lo cual nuestro sistema generó orden de reconexión No. 7606393

El día 05 de julio de 2019 a las 15:42 horas, se reconecta el servicio remotamente mediante orden de trabajo No. 7606393 Acta No. 7606393 por lo cual se hace efectivo el cobro de la reconexión del servicio.

Radicado No. 6258743

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”.

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).

La Compañía puede proceder a la suspensión del servicio por incumplimiento en el pago, lo anterior según lo estipula la **cláusula 69 del Contrato de Condiciones Uniformes** que dispone:

“3.) 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”.

Radicado No. 6258743

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...

La Compañía está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor y/o usuario a las condiciones de este contrato”. (Negrillas fuera del texto).

Sobre el tema de la suspensión del servicio 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.*

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”.

*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.***

Radicado No. 6258743

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”.(Negrillas fuera del texto).

Con el fin de evitar inconvenientes futuros se le sugiere realizar el pago total de la factura en la fecha estipulada para el plazo (pago oportuno hasta).

Teniendo en cuenta lo anterior, se le indica que no es procedente realizar el retiro del cobro de reconexión por valor de \$ 37.900, al producto No. 827004307 en la factura del mes de julio de 2019

Cualquier duda o inquietud, con gusto será atendida.

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.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@ceoesp.com”.

“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 subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los (5) cinco 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”

Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco 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,



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

Proyectó: DFAO - Solicitud: 6258743 (6261940)