

Radicado No. 6259958

Popayán, 02 de septiembre de 2019

Señora

LEIDY CAMILA ESPITIA

Carrera calle 51 N #5-30 d-17

Teléfono: 3168051149

E-mail: kmilaespitia@live.com

Producto: 898255226

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 **6259958** 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 **6259958** 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.

Proyecto: YLCR Solicitud: **6259958**

Señora
LEIDY CAMILA ESPITIA
Carrera calle 51 N #5-30 d-17
Teléfono: 3168051149
E-mail: kmilaespitia@live.com
Producto: 898255226
Popayán- Cauca

Asunto: Respuesta a oficio radicado No. 6259958 del 5 de agosto de 2018.

Estimada señora Espitia:

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

En atención a su solicitud del asunto, relacionada con la inconformidad con la suspensión del servicio identificado con producto No. 898255226 a nombre de **ANA LUCIA PARDO ROA**, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

El sistema de Gestión de Ordenes Mediante orden de trabajo No. 7639458 de suspensión del servicio por cartera del 30 de julio de 2019, ejecutada el 2 de agosto de 2019, se realiza de suspensión del servicio a las 12:58 horas, por mora en pago por valor de \$ 1.037.600 correspondiente a la factura del mes de julio.

El usuario realizó pago el día 10 de agosto de 2019, en las oficinas de Popayán por valor de \$1.100.000 eliminando la causal de suspensión, por lo cual se generó orden de trabajo de Reconexión por pago de energía N°7655923, ejecutada mediante acta No. R7655923 de marzo de 2019, se encontró servicio reconectado sin sellos en bornera sin autorización se reconecta en bornera.

Lo anterior de conformidad al 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 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”.

Con relación al tiempo de reconexión del servicio la CLAUSULA 71. Del contrato de Condiciones Uniformes Establece lo siguiente:

CLAUSULA 71

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:

- a) La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.
 - b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.
 - c) Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que haya sido necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
- CEO realizará la reconexión o reinstalación del servicio 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.**

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, **solo podrá efectuarse por el personal autorizado por CEO y en ningún caso por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.**

CEO 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.

Por lo anterior, la empresa realizó el procedimiento de suspensión y reconexión del servicio dentro de los términos legalmente establecidos por lo tanto teniendo en cuenta que el pago oportuno es

una de las responsabilidades del usuario, no es procedente realizar ningún tipo de indemnización o reconcomiendo causado por la suspensión de energía predio.

Finalmente, se recuerda que la cláusula 54 del Contrato de Condiciones Uniformes dispone que "...el suscriptor y/o usuario debe dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. en caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura de cobro, el suscriptor y/o usuario deberá solicitar un duplicado. el hecho de no recibir la factura de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de atender su pago".

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)"*.

Notifíquese el presente oficio 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.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

Cordialmente,



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

Solicitud N°6259958-6279647