

**Radicado No. 11758044**

Popayán, 19/04/2024

Señor/a  
**MARIA FERNANDA DIAZ MONCADA**  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Barrio Aruba y Curazao  
Celular: 3148070857  
Cédula: 1.059.909.946  
Producto: 898596781 - Ruta: N/A  
El Bordo– Cauca

**Asunto:** Solicitud número 11758044 del 18 de marzo de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a **MARIA:**

**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 11758044 expedido el día 10 de abril de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) MARIA FERNANDA DIAZ MONCADA el día 18 de marzo 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 11758044 del 18 de marzo 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: 11758044*

**Radicado No. 11758044**

Popayán, **10-04-2024**

Señora  
**MARIA FERNANDA DIAZ MONCADA**  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Barrio Aruba y Curazao  
Celular: 3148070857  
Cédula: 1.059.909.946  
Producto: 898596781 - Ruta: N/A  
El Bordo - Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número 11758044 del 18 de marzo de 2024. Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación presentado por escrito contra la decisión No. 10438704 del 15 de febrero de 2024.

Estimada señora Díaz:

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 N°898596781, se realizará frente a la solicitud del cliente al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo, consumo facturado en febrero de 2024.

Finalmente se indica que, son procedentes los recursos de Ley respecto al cobro promedio en el mes de febrero de 2024 en el contrato 1704594 producto No. 898596781 registrado a nombre de MARIA FERNANDA DIAZ MONCADA

Nos permitimos analizar nuevamente el consumo facturado para el mes de febrero 2024 factura N. 84462719 por valor de \$42.000, se reporta novedad de lectura "Display apagado con energía" y "Otro evento de fuerza mayor", el consumo se facturó con el promedio de consumo propio, es decir 102 kWh, según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Se programó orden de trabajo No. 10375303 del 12/02/2024: Se encontró inmueble con servicio normalizado, medidor estático con display apagado, cliente NO permite cambio de medidor ya que no asume más costos y afirma que solicitó por escrito la garantía del medidor y hasta que no le den respuesta por escrito que no tiene cobro no permite cambio del equipo de medida, validando la orden se registró que cumple RETIE.

En consecuencia, no es factible ajustar el consumo facturado, ya que el equipo de medida presenta novedad y el cliente no permite cambio de medidor, para garantizar que el consumo se establezca de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas.

Es necesario, programar nueva visita técnica a través de nuestros canales de atención, el costo de la revisión y los materiales utilizados debe ser asumido por el cliente. Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes: **“PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. (...)**

Es importante aclarar que la cláusula 28 del Contrato de Condiciones Uniformes dispone que: *“...Las instalaciones internas son única y exclusivamente de responsabilidad del suscriptor y/o usuario, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro usuario”.*

Teniendo en cuenta lo anterior se les sugiere asesorarse de un técnico electricista con tarjeta profesional, con el fin de que realice las adecuaciones y mantenimiento necesarios en las instalaciones eléctricas internas del predio.

De carácter informativo, precisamos que, para analizar en cumplimiento del debido proceso, su derecho a la contradicción y la defensa, la garantía del equipo de medida, es necesario permitir por parte del cliente el retiro del medidor, para ser llevado al laboratorio de calibración y colocar en el predio medidor que permita la correcta medición del consumo.

De acuerdo con el artículo 145 de la Ley 142 de 1994 establece que la empresa se encuentra facultada para realizar revisiones técnicas en cualquier tiempo, inclusive se permite efectuar el retiro del medidor para verificar su estado.

***“Artículo 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado”.***

Por su parte el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 dispone que el cambio del medidor será procedente en dos eventos:

- 1) Cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos ó
- 2) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

*“Artículo 144 - De los medidores individuales. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor”. (Negrilla fuera del texto)*

De acuerdo con la norma transcrita es una obligación del cliente, suscriptor y/o usuario permitir el cambio cuando su medidor este en mal estado o cuando el desarrollo tecnológico ofrezca instrumentos de medida más precisos.

En caso de que el cliente impida a los funcionarios de la empresa realizar la revisión técnica o se oponga al retiro del equipo de medida, CEO se encuentra facultada para efectuar la **suspensión del servicio**, ya que el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor y/o usuario en la relación contractual da lugar a la suspensión del servicio, así el cliente se encuentre al día en el pago del servicio.

Se recuerda que dentro de las OBLIGACIONES DE 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:

**“11. Informar de inmediato a LA COMPAÑÍA sobre cualquier** irregularidad, anomalía o **cambio que se presente** en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, **u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente.

**20. Permitir a LA COMPAÑÍA la instalación, el retiro, cambio, revisión y/o reparación de la acometida cuando ésta no cumpla con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará el valor de los materiales y trabajos derivados de tales obras”.**

En cuanto la calidad del servicio, la petición debe ser presentada a través de nuestros canales de atención, ya que reiteramos que el trámite de Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación es sobre la petición inicial: consumo facturado en febrero de 2024.

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

## RESUELVE

### 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.ceoesp.com.co



**Artículo 1º: CONFIRMAR** la decisión administrativa No. 10438704 del 15 de febrero de 2024, 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 con lo estipulado en el Código de Procedimiento 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: NJBL  
Solicitud: 11758044 (11971840)

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store) o el correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.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%.*

