

**Radicado No. 11758044**

Popayán, 19/04/2024

Señor/a

**LUCERITO ORTIZ ESPINOZA**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Vereda La Rejoya

Celular: 3218275858

Cédula: 34.445.146

Producto: 898532808 - Ruta: N/A

Popayán– Cauca

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

Estimado señor/a **LUCERITO:**

**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) LUCERITO ORTIZ ESPINOZA 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. 11767068**

Popayán, **10-04-2024**

Señor/a

**LUCERITO ORTIZ ESPINOZA**

Cargo: Cliente

E-mail: n/a

Copia: No

Dirección: Vereda La Rejoja

Celular: 3218275858

Cédula: 34.445.146

Producto: 898532808 - Ruta: n/a

Popayán - Cauca

**Asunto:** Respuesta a solicitud No. **11767068** del 18 de marzo de 2024. Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación contra la decisión administrativa No. 10394897 del 02 de febrero de 2024.

Estimado señor/a Ortiz

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 y subsidiario de Apelación.

**CONSIDERACIONES**

Inicialmente es pertinente indicar que, el análisis que se efectúa nuevamente se realizará frente a la decisión administrativa No. 10394897 del 02 de febrero de 2024, donde se presentó reclamo relacionado con la **“garantía del medidor”**, 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 efectuar nuevamente el análisis por garantía del medidor **20822866HEXMA** instalado en junio de 2023 asociado al contrato No. **1615931** y es preciso aclarar lo siguiente:

Se observa en nuestro sistema de gestión de ordenes que:

- Orden de trabajo No. 9825032 del 07/06/2023 donde informan:

*“Servicio con medidor display en blanco y acometida en mal estado, se normaliza en poste, se deja servicio en buen funcionamiento, sin sistema puesta a tierra. No cumple RETIE.”*

**Oficina Principal:**

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

**Oficina de Servicio al Cliente:**

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



**Radicado No. 11767068**

- Orden de trabajo No. 10398094 del 26/02/2024 donde informan:

*“Se encuentra medidor con display en blanco se retira, se deja factible la toma de lectura, servicio en normal funcionamiento, instalaciones internas no cumple RETIE.”*

De esta manera se evidencia que, las instalaciones eléctricas internas de la vivienda no cumplen con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y las mismas son única y exclusivamente de responsabilidad del cliente, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro cliente.

Respecto la garantía de los equipos de medida, el Contrato de Condiciones Uniformes estipula en su **CLÁUSULA 46. “GARANTÍA.** *Cuando el equipo de medida sea suministrado por CEO, se garantizará su correcto funcionamiento por un período igual a la garantía otorgada por el fabricante de estos bienes. En caso de falla o incorrecto funcionamiento que no sea imputable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dentro del término de garantía, CEO repondrá el medidor defectuoso a su costa. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor.”*

En consideración a lo expuesto le comunicamos que en el caso bajo análisis no es procedente la aplicación de la garantía, debido a que en este caso se pudo verificar que las instalaciones eléctricas internas de la vivienda no cumplían con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, al momento de la instalación del medidor serie **20822866HEXMA**.

La cláusula 28 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”.*

El Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación de hacer de los suscriptores y/o clientes del servicio lo siguiente: *“3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por CEO y la autoridad competente para el diseño y construcción de las instalaciones internas eléctricas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.”*

Cuando el medidor sea suministrado por la CEO, el tiempo de garantía dado al cliente y/o Suscriptor es igual al tiempo de garantía que el proveedor del equipo le ha dado a la CEO, para este caso es de un (1) año, siempre y cuando el medidor no haya sido manipulado por particulares **y el predio cumpla con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.**

Es de aclarar que todos los medidores que en la actualidad está instalando la Compañía, se encuentran debidamente calibrados y certificados por un laboratorio acreditado ante la ONAC, constancia de ello se puede observar en el costado de los medidores, los cuales tienen un sticker de seguridad en el que se encuentra consignado el laboratorio que revisó y certificó ese medidor y el número de protocolo que emitió.

**Radicado No. 11767068**

En mérito de lo expuesto se confirma que el costo de la mano de obra 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.

Considerando que el cliente, dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

**RESUELVE**

**Artículo 1º:** No reponer y consecuentemente confirmar la decisión No. 10394897 del 02 de febrero de 2024.

**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,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: JFTR  
Solicitud: 11767068 (12456044)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co), para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comuniquen 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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

**Radicado No. 11767068**

*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%.*

