

Radicado No. 19225835

Popayán, 07/02/2025

MARIO EDUARDO PILCUE

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: El Jaguito

Celular: 3128025064

Cédula: 4758900

Producto: **634035003** - Ruta: N/A

Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Solicitud número 19225835 del 13 de enero de 2025. Notificación por aviso.

Estimado señor/ Mario:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

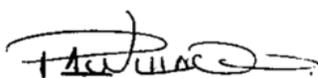
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 19225835 expedido el día 30 de enero de 2025.

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 19225835 del 30 de enero de 2025 en tres (03) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia

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

Proyctó: YMCC

Solicitud: 19225835

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.ceosp.com.co



Radicado No. 19225835

Popayán, 30 de enero de 2025

Señor

MARIO EDUARDO PILCUE

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: El Jaguito

Celular: 3128025064

Cédula: 4.758.900

Producto: **634035003** Ruta: N/A

Santander de Quilichao – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 19225835 del 13 de enero 2025.

Hola Mario,

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

En atención a la petición presentada el día 13 de enero de 2025 relacionada con el consumo facturado en el producto **634035003** al igual que la aplicación de garantía sobre el medidor, de la manera más cordial nos permitimos informar que se verifica nuestro sistema de información comercial observando lo siguiente:

Durante los meses de agosto a diciembre de 2024, no se realiza facturación de consumo debido a que se presenta una observación de lectura **“Display Apagado Con Energía”**, ahora bien, 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.

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 período*

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



Radicado No. 19225835

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)

Es importante aclarar que de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes que estipula la 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 al cumplimiento de la norma RETIE - Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, en consecuencia, el costo del medidor y demás materiales deben ser asumidos por el usuario.

Otro aspecto a tener en cuenta es el tiempo de instalación desde el 01 de diciembre de 2021. No aplica, la garantía otorgada por el fabricante es de un año, los tiempos reportados superan este periodo.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes: **"PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.**

(...) Parágrafo: El cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el período de garantía, correrá por cuenta del suscriptor o usuario que es quien los está utilizando".

Recomendaciones:

- Verifica las instalaciones internas y los aparatos electrónicos en tu hogar, para prevenir problemas de consumo elevado.
- Tu consumo de energía depende del uso que hagas de tus dispositivos eléctricos y electrodomésticos.
- Haz un uso eficiente de la energía y mantener un adecuado mantenimiento de tus equipos.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

- ✉ Correo electrónico pqrceo@ceoesp.com
- 🌐 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣️ Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

A través de los cuales se podrá interponer las quejas reclamos o inquietudes que se tenga por parte de los clientes.

Radicado No. 19225835

Basándonos en los hechos expuestos, queremos informarte que no es posible aplicación de garantía sobre medidor instalado en el producto **634035003**, “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”.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyectó: HEEB
Solicitud: 19225835 (19190884)