

Radicado No. 20881707

Popayán,05-05-2025

MARGOTH JOAQUI MENESES

Dirección: CR 6E CL 11 - 10 SUIZO BA-SUIZO
Celular: 3146168752
Cédula: 34657588
Contrato: 284299
Producto: 284299588
Titular: **ORDONEZ IRMA NINFA**
Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20881707. Notificación por aviso a tu solicitud del día 09 de abril 2025.

Estimado señor/a Margoth:

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 20881707 expedido el día 23 de abril 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 20881707 del 23 de abril de 2025 en cuatro (04) folios.

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

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

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,

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





PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: YMCC
Solicitud: 20881707

Popayán, **23 de abril de 2025**

MARGOTH JOAQUI MENESES

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Cr 6e Cl 11 - 10 suizo

Celular: 3146168752

Cedula: 34657588

Contrato: 284299

Producto: 284299588 – Ruta: N/A

Titular: **ORDONEZ IRMA NINFA,**

Popayán – Cauca

Asunto: Radicado 20881707. Solicitud del 09 de abril del 2025.

Hola Margoth,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En respuesta a tu solicitud del asunto, relacionada con garantía del medidor y reclamo por alto costo; de manera cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Se realizó visita técnica en campo con la orden de trabajo No 22995422 para dar trámite a tu petición, se encontró medidor electrónico instalado servicio normalizado, se realiza revisión visual al equipo de medida serie **26322214** marca hexing lectura actual 133 con fácil acceso visible, predio de uso residencial instalación interna no cumple **RETIE**.

Para la garantía del medidor es fundamental recordarte que las instalaciones internas de la vivienda deben cumplir con las normas técnicas para asegurar la seguridad de la red y de otros clientes, tales como:

- Toma corriente
- Plafón
- Interruptor
- Caja de breakers
- Polo a tierra en acero cobrizado de 240 cm
- Cable de calibre 12 y/o 14 AWG
- Instalación realizada por un técnico electricista certificado

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4º 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



Recuerda que, sin importar la antigüedad de la construcción, las instalaciones eléctricas deben mantenerse en buen estado para evitar riesgos a la salud, al medio ambiente y a la seguridad de la instalación.

Si nosotros te suministramos el equipo de medición, te garantiremos su correcto funcionamiento durante el período de garantía del fabricante. Si hay alguna falla durante este tiempo y no es atribuible al cliente, se repondrá el medidor defectuoso. La garantía solo cubre defectos de fabricación y materiales, no daños causados por problemas en las instalaciones internas o factores externos (Cl. 46 Contrato de Condiciones Uniformes)¹.

En conclusión, te informamos que **no es posible aplicar la garantía del medidor**, por lo que te recomendamos contactar a un electricista certificado para revisar las instalaciones y ajustarlas a las normas técnicas y RETIE, para evitar futuros daños. Los costos del medidor, la mano de obra y los materiales serán responsabilidad del cliente. (Cl. 29 Contrato de Condiciones Uniformes)²

En relación con la reclamación por alto costo, se procedió analizar los consumos del mes de enero, febrero, marzo y abril de 2025, para los periodos en mención se facturo un consumo promedio propio toda vez que se reporta la novedad de lectura Display Apagado Con Energía y con fundamento en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Ahora bien, de acuerdo con la orden No 22995422 se tiene una lectura real de 133 del día 16/04/2025 y la lectura anterior de 98 del día 10/04/2025 dando como resultado un consumo promedio real de 175 kWh.

	Lectura kw/h	Fecha Lectura (días)
Visita	133	16/04/2025
Real	98	10/04/2025
	35	6
Promedio día (kw/h)	5,833333333	
Promedio mes estimado (kw/h)	175	

Inicialmente en enero se cobraron 168 kWh, en febrero y marzo 171 kWh y en abril se cobraron 172 kWh, este consumo fue obtenido de acuerdo con el promedio propio de los últimos 6 meses.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, señala que podemos obtener un promedio, con la facturación de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0) y los cobros por promedio.

Es decir que para obtener un promedio real debe durante los últimos 6 periodos haberse liquidado con diferencia.

Por lo anterior, te indicamos que el consumo promedio facturado en los periodos en mención son realizar, por lo que no corresponde realizar ajuste al valor facturado, sin embargo, es importante aclarar que, para el siguiente mes se facturara de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas (Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997).

Lectura:



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.

Basándonos en los hechos expuestos, queremos informarte que no realizamos ningún cambio o ajuste en la cantidad de energía facturada y cobrada para el contrato No. 284299; *“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”.*

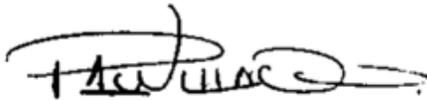
Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 01 8000 51 1234.

<https://www.ceosp.com.co/>

-  Tu asistente virtual Olguita
-  App CEO en tus manos
-  01 8000 51 1234

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: DMGR
Solicitud: 20881707 (21100780)