

**Radicado No. 11716985**

Popayán, 01/04/2024

Señor/a  
**ERMINIA POSCUE**  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Vereda Guaico Arenal  
Celular: 3009823191  
Cédula: 25348064  
Producto: 338899890 - Ruta: N/A  
Caldono - Cauca

**Asunto:** Solicitud número 11716985 del 26 de febrero de 2024. Notificación por aviso

Estimado señor/a:

#### 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 11716985 expedido el día 12 de marzo de 2024.

*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 11716985 del 12 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.  
Proyecto: ECGM  
Solicitud: 11716985

**Radicado No. 11716985**

Popayán, **12-03-2024**

Señor/a.

**ERMINIA POSCUE**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Vereda Guaico Arenal

Celular: 3009823191

Cédula: 25348064

Producto: 338899890 - Ruta: N/A

Caldono – Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número **11716985** del 26 de febrero de 2024. Presentada por documento escrito.

Estimado/a Señor/a Poscue

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

En atención a su escrito, relacionado con la solicitud de garantía del medidor No. 20824809HEXMA, frente al servicio con producto No. 338899890 a nombre de **ERMINIA POSCUE**, de la manera más cordial nos permitimos informar que en nuestro sistema de gestión de ordenes se registran las siguientes visitas técnicas:

- Visita 10426572 DEL 29/02/2024, con la siguiente salvedad:

*“EN VISITA TÉCNICA EFECTUADA SE ATIENDE SOLICITUD DEL USUARIO PARA CAMBIO DE MEDIDOR. SE ENCONTRÓ SERVICIO NORMALIZADO EN POSTE. MEDIDOR EN MAL ESTADO. DISPLAY EN BLANCO..SE PROCEDE A REALIZAR CAMBIO DE MEDIDOR DEJANDO SERVICIO NORMAL. EL MEDIDOR RETIRADO SE ENVÍA A LABORATORIO EN BOLSA DE CUSTODIA NÚMERO 184928..SE ENCONTRÓ CASA SOLA .SE REALIZA ACTIVIDAD TENIENDO EN CUENTA QUE SE NOTIFICA PREVIAMENTE..REQUIERE INSTALAR SISTEMA DE TIERRA Y ADECUAR REDES INTERNAS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMA RETIE. FIRMA TESTIGO..CÓDIGO DE FOTOS..51 A 79..SE REALIZA ACTIVIDAD POR CAMINO DE HERRADURA CON DESPLAZAMIENTO A PIE”*

### Radicado No. 11716985

Nos permitimos recordarle que el objetivo principal de tener todo adecuado es el de evitar las corrientes de falla o descargas originadas por sobretensiones, rayos o maniobras en la red.

En referencia a los hallazgos consignado en la orden de trabajo, el predio no cumple RETIE con las instalaciones internas, por lo cual nos permitimos informar que el Contrato de Condiciones Uniformes de CEO, estipula:

**“CLAUSULA 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”.*

De conformidad con lo dispuesto en la cláusula 28 del Contrato de Condiciones Uniformes:

**“...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”.** (subrayado y en negrilla fuera del texto)

Cabe resaltar que el medidor instalado queda con garantía según el Contrato de Condiciones Uniformes, en caso de que se presente algo, es necesario tener claro que el predio debe cumplir con las normas RETIE, ya que sin estar adecuadas las instalaciones internas puede afectar la garantía del nuevo medidor.

El artículo 4.3.3 de la Resolución CREG 070 de 1998, se refiere a las protecciones que el cliente debe disponer a efectos de evitar daños con ocasión de cortes en el servicio, para lo cual debe contar con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema, con lo que el cliente se hace también responsable de evitar daños en sus bienes eléctricos.

Frente al tema de la garantía, en consideración a lo expuesto le comunicamos que no es procedente la aplicación de la garantía del medidor serie No. **20824809HEXMA**, por cuanto el predio al no cumplir con el RETIE puede afectar los medidores en cualquier momento, razón por la cual, el cliente debe asumir el valor de la instalación del nuevo medidor con sus materiales.

### Radicado No. 11716985

Se concede los Recursos de Ley por el tema de la garantía del medidor retirado No. **20824809HEXMA**, frente a los costos de la instalación del nuevo medidor con sus materiales.

*“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. 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”.*

Finalmente, 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 comunique 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))”.

*Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco 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 duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

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

Proyectó: ACPB  
Solicitud: 11716985(11717331)

*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 comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el*

**Radicado No. 11716985**

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).

*Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente*



**COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**

**ACTA REVISIÓN Y NORMALIZACIÓN**

**NÚMERO DE ACTA: CEO\_10426572**

**FECHA REVISIÓN 2024-02-29**

En cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, la compañía Energética de Occidente deja como constancia de la actividad realizada la presente acta.

Es importante que el usuario guarde esta copia.

Tipo de actividad

**Daño de Medidor y/o Acometida**

**DATOS GENERALES SUScriptor O USUARIO**

<b>PRODUCTO EMER</b>	338899890		
<b>NOMBRE  % </b>	ERMINIA POSCUE	<b>CEDULA/NIT  % </b>	-53748
<b>INICIO</b>	14:29	<b>FINALIZACIÓN</b>	14:42
<b>MUNICIPIO  % </b>	19137 - CALDONO, CAUCA, COLOMBIA	<b>BARRIO</b>	913028 - VE-GUAICO, VE-GUAICO, CALDONO, CAUCA, COLOMBIA
<b>DIRECCIÓN</b>	DIR VDA EL GUAICO -338899890	<b>TELÉFONO</b>	
<b>CATEGORÍA  % </b>	RESIDENCIAL	<b>CARGA INSTALADA  % </b>	2.5
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA  % </b>	0081_PERSONAS NATURALES SIN ACTIVIDAD ECONOMICA		
<b>N° APOYO  % </b>	0000000	<b>SUBCATEGORÍA  % </b>	ESTRATO 1
<b>TENSIÓN  % </b>	1	<b>CICLO  % </b>	87-CL 87 PUEBLOS RUR 2-2
<b>CONSECUTIVO DE RUTA CEO</b>	6090100868	<b>TRANSFORMADOR  % </b>	T13898

**DATOS MEDIDOR ENCONTRADO**

<b>SERIE MEDIDOR</b>	<b>TENSIÓN (V)</b>	<b>MARCA MEDIDOR  % </b>
20824809HEXMA	1-120	GENERICA1
<b>TIPO DE MEDIDOR  % </b>	<b>LECTURA ACTIVA TOMADA  % </b>	<b>KD(REV/KWH)</b>
10 - ELECTRÓNICO		3200
<b>KH(REV/KWH)</b>	<b>LECTURA REACTIVA TOMADA  % </b>	<b>CORRIENTE DEL MEDIDOR</b>
		5/60
<b>CLASE  % </b>	<b>DÍGITOS MEDIDOR  % </b>	<b>MODELO MEDIDOR</b>
1: 1	CINCO DÍGITOS	2020

**PRUEBAS REALIZADAS AL MEDIDOR ENCONTRADO**

FASE	CARGA	%ERROR	RESULTADO	DOSIFICACION	RESULTADO
<b>RESULTADO FINAL</b>					
<b>PRUEBAS REALIZADAS CON SE RETIRA MEDIDOR</b>					

**NÚMERO BOLSA DE CUSTODIA  
MEDIDOR ENVIADO A LABORATORIO**

**DATOS MEDIDORES INSTALADOS**

<b>NÚMERO DE SERIE</b>	20832505	<b>SERIAL</b>	20832505HEXMA		
<b>LECTURA REACTIVA</b>		<b>LECTURA ACTIVA</b>	3.000	<b>TIPO CAJA</b>	CAJA DE PLCB MONOFASICA ELECTRONICA - TIPO 1 Y 2
<b>MARCA</b>	1072- HEXING	<b>TIPO DE ENERGIA</b>	ACTIVA	<b>PROPIEDAD CLIENTE</b>	SI
<b>OBSERVACIONES</b>					
...					

**DATOS SELLOS**

TIPO INGRESO INSPECCIÓN	SERIAL	TIPO DE SELLOS	UBICACIÓN	COLOR	ESTADO
INSTALADO	31826472	ANCLA-PLÁSTICO	TAPA BORNERA	TRANSPARENTE	BUENO
INSTALADO	31826473	ANCLA-PLÁSTICO	CAJA MEDIDOR	TRANSPARENTE	BUENO

**CENSO DE CARGA**

EL CENSO DE CARGA FUE VERIFICADO	ELEMENTO	CONSUMO	CANTIDAD	SUBTOTAL
	BOMBILLO AHORRADOR	20	4	80
	NEVERA MEDIANA	194	1	194

TOTAL: 274

\* LOS VALORES W/ UN DE LOS EQUIPOS CONECTADOS SE ENCUENTRA CONFORME A LO DEFINIDO POR EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA.

**DATOS MÓDEM**

SERIAL	TELÉFONO MEDIDOR	DIRECCIÓN IP MÓDEM
MARCA		TIPO COMUNICACIÓN
IDENTIFICACIÓN DE LA TARJETA (IMEI)		

**DETALLE DE MATERIALES**

**Material Retirado**

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL	COBRO DE MATERIALES	CANTIDAD	VALOR DEL MATERIAL	SUBTOTAL
RETIRADO	MEDIDOR		1	0	0

**Material Instalado**

TIPO INGRESO	ITEM ADICIONAL	COBRO DE MATERIALES	CANTIDAD	VALOR DEL MATERIAL	SUBTOTAL
INSTALADO	MEDIDOR MONOFASICO-ELECTRONICO - TIPO 1	SI	1	\$ 109.300	\$ 109.300
INSTALADO	SELLO DOBLE ANCLA TRANSPARENTE	SI	1	\$ 1.190	\$ 1.190
INSTALADO	SELLO DOBLE ANCLA TRANSPARENTE	SI	1	\$ 1.190	\$ 1.190
INSTALADO	CAMBIO DE MEDIDOR	SI	1	\$ 189.200	\$ 189.200
INSTALADO	BOLSA DE CUSTODIA (ACTA)	SI	1	\$ 3.249	\$ 3.249
INSTALADO	ACTA PAPEL PARA IMPRESORA	NO	0	\$ 0	\$ 0

INSTALADO TÉRMICA

NO

3

\$ 0

\$ 0

**COSTO DE LA REVISION E INSTALACIÓN** \$ 304.129

**FORMA DE PAGO**

FINANCIADO

**NÚMERO DE CUOTAS**

36

EL VALOR TOTAL DE LA REVISION SERA DESCONTADO EN SU PROXIMA FACTURA.

EL SUScriptor/USUARIO ACEPTO ADQUIRIR LOS MATERIALES Y EQUIPOS INSTALADOS POR LA COMPAÑÍA AL MOMENTO DE LA NORMALIZACION TECNICA.

SE ENTREGÓ MATERIAL AL USUARIO

NO

### OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUScriptor

#### OBSERVACIONES

EN VISITA TÉCNICA EFECTUADA SE ATIENDE SOLICITUD DEL USUARIO PARA CAMBIO DE MEDIDOR. SE ENCONTRÓ SERVICIO NORMALIZADO EN POSTE. MEDIDOR EN MAL ESTADO. DISPLAY EN BLANCO. SE PROCEDE A REALIZAR CAMBIO DE MEDIDOR DEJANDO SERVICIO NORMAL. EL MEDIDOR RETIRADO SE ENVÍA A LABORATORIO EN BOLSA DE CUSTODIA NÚMERO 184928. SE ENCONTRÓ CASA SOLA. SE REALIZA ACTIVIDAD TENIENDO EN CUENTA QUE SE NOTIFICA PREVIAMENTE. REQUIERE INSTALAR SISTEMA DE TIERRA Y ADECUAR REDES INTERNAS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMA RETIE. FIRMA TESTIGO. CÓDIGO DE FOTOS. 51 A 79. SE REALIZA ACTIVIDAD POR CAMINO DE HERRADURA CON DESPLAZAMIENTO A PIE.

#### IRREGULARIDAD:

9-EQUIPO DE MEDIDA EN MAL ESTADO

Evidencia Fotográfica: Si

\* Nota: En caso de encontrarse una irregularidad en terreno y/o laboratorio esta acta constituye en una prueba documental de lo encontrado en el inmueble identificado en este formato. Ver Art. 144 de la ley 142 de 1994.

#### ASPECTOS LEGALES

1.- Usuario Autoriza y Permite de conformidad con la norma ambiental Dec.4741 de 2005; la disposicion final de los desechos derivados el medidor retirado se hará solo una vez se obtenga el resultado que emita el laboratorio sobre su estado y funcionamiento.

2.- De acuerdo con la Resolución Informativa 011 de la Superintendencia de Servicios Públicos de 2004 y al Contrato de Condiciones Uniformes, el usuario tiene la posibilidad de ser asistido por un técnico electricista particular o un testigo hábil durante la revisión.

SE FIRMA EN CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE ACTA.

#### TÉCNICO QUE REALIZÓ LA VISITA:

**NOMBRE DEL TÉCNICO** JAVIER EDUARDO YONDA IPIA  
**CÉDULA DEL TÉCNICO** 1062277631

#### TESTIGO

**NOMBRE FIRMA** JOSE PANTOJA  
**IDENTIFICACIÓN** [%] 18714142

JWA

JOSE PANTOJA

---

FIRMA TÉCNICO

---

FIRMA

POR FAVOR ABSTENERSE DE ENTREGAR DINERO EN EFECTIVO A NUESTROS FUNCIONARIOS, PAGUE EN PUNTO AUTORIZADOS.

Orden de Trabajo # CEO\_10426572

MAYORES INFORMES

Línea de Atención: 01 8000 51 12 34 y 115

Carrera 8 Calle 1 Esquina

Popayán - Cauca

Vigilado por la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).