

Radicado No. 11727545

Popayán, 01/04/2024

Señor/a

BLADIMIR CERON VILLANI

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Vereda Monterilla

Celular: 3135098305

Cédula: 1062288671

Producto: 898560654 – Ruta: N/A

Caldono – Cauca

Asunto: Solicitud número 11727545 del 28 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 11727545 expedido el día 19 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 11727545 del 19 de marzo de 2024 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: ECGM

Solicitud: 11727545

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar 24 AN-21Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al cliente:

Carrera 9 #, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co



Popayán, 19-03-2024

Señor/a
BLADIMIR CERON VILLANI
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Vereda Monterilla
Celular: 3135098305
Cédula: 1062288671
Producto: 898560654 – Ruta: N/A
Caldono – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 11727545 del 28 de febrero del 2024. **(Radicado anterior No 10624262).**

Estimado señor Cerón:

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 ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la solicitud del asunto, relacionado con la garantía del medidor serie No. 20810835HEXMA asociado al servicio identificado con el producto No. 898560654, de la manera más cordial nos permitimos informar que se verifica en nuestro sistema comercial y se observa lo siguiente:

El 09/02/2024 mediante orden No. 10375944, se realiza visita donde se encontró servicio normalizado en poste, medidor en mal estado, display apagado, por lo tanto se procede a realizar cambio de medidor dejando predio con servicio normal, medidor retirado se envía a laboratorio en bolsa de custodia número 169522.se encontró sin anclaje monofásico en poste, el usuario autoriza el cambio de medidor pero no permite adecuación de acometida para instalar anclaje. Materiales y mano de obra por \$ 304.129 para ser financiados.

Registro datos instalaciones internas

Cumple Retie
No

Distancias mínimas de Seguridad a Partes energizadas
SI

Contar con un sistema de puesta a tierra
SI

Disponer de protección contra sobre corriente en cada circuito, la cual no debe superar la capacidad de corriente del conductor
SI

Los conductores deben estar debidamente aislados y de calibres apropiados, para que en la operación de la instalación no se generen calentamientos capaces de producir incendios
SI

Contar con las envolventes o encerramientos que garanticen que las partes energizadas no estén fácilmente expuestas a contacto directo de personas
SI

Observaciones Retie
Requiere instalar sistema de tierra

Se identifica que el predio mencionado no cumple con todo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.



Es uno de nuestros compromisos velar por una correcta medición del consumo, por ello venimos realizando revisiones a nuestros clientes con el propósito de que cuenten con conexiones e instalaciones adecuadas y seguras que garanticen una correcta medición de la energía consumida.

Recordarle que el objetivo principal del anterior cumplimiento técnico y demás, es evitar las corrientes de falla o descargas originadas por sobretensiones, rayos o maniobras en la red. Por lo anterior debe asesorarse de un técnico electricista certificado con el fin le acondicione sus instalaciones internas y dispositivos de protección conforme a la norma eléctrica y el RETIE.

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”.

Por su parte el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en su cláusula 18 establece como **OBLIGACIONES DE HACER** de los suscriptores y/o clientes del servicio las siguientes:

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”.

La cláusula 29 establece: “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”.

La vivienda no cuenta con todos los dispositivos de protección; donde el objetivo principal de estos dispositivos es evitar las corrientes de falla o descargas originadas sobretensiones, rayos maniobras en la red.

Teniendo en cuenta que las instalaciones internas no cumplen con la norma RETIE, respetuosamente se le sugiere asesorarse de un técnico electricista particular con el fin de realizar las adecuaciones pertinentes.

En consideración a lo expuesto le comunicamos que en el caso bajo análisis no es procedente la aplicación de la garantía del medidor retirado 20810835HEXMA, **debido a que no cumple RETIE**, por consiguiente, debe asumir el valor de la materiales y mano de obra por valor de \$304.129 del cambio del medidor realizada el 09/02/2024 mediante orden No. 10375944.

Finalmente se informa que son procedentes los recursos de Ley frente al cobro de los materiales y mano de obra por valor de \$304.129 cambio del medidor realizada el 09/02/2024 mediante orden No. 10375944 asociado al producto No. 898560654.

“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”.

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 con gusto será atendida,

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: NCVM
Solicitud: 11727545 (11754934)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (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 parceo@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%.



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

