

Radicado No.9885781

Popayán,03/11/2023

Señor (a)

ÓSCAR ALBERTO CHAMORRO SOTO

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Carrera 16 No. 4 A - 78 Barrio Suerte Cuarenta Casa 12

Celular: 3114640096

Cédula: 4712796

Producto: 898102397 - Ruta: N/A

Miranda – Cauca

Asunto: Solicitud número 9885781 del 11 de octubre de 2023. Notificación por aviso

Estimado señor/a Chamorro

NOTIFICACIÓN POR AVISO

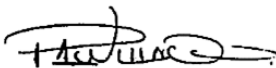
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 9885781 expedido el día 26 de octubre de 2023.

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 9885781 del de 26 de octubre de 2023 en seis (06) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: APQA

Solicitud: 9885781

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.ceoesp.com.co



Popayán, 26-10-2023

Señor/a

ÓSCAR ALBERTO CHAMORRO SOTO

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Carrera 16 No. 4 A - 78 Barrio Suerte Cuarenta Casa 12

Celular: 3114640096

Cédula: 4712796

Producto: 898102397 - Ruta: n/a

Miranda - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 9885781 del 11 de octubre de 2023.

Estimado/a señor/a Chamorro:

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 realizada el 11 de octubre de 2023, relacionado con la inconformidad por el consumo facturado en el servicio identificado con el producto No. 898102397, a nombre de **ÓSCAR ALBERTO CHAMORRO SOTO** y por la garantía del medidor, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se procede a analizar el consumo de los últimos cinco meses, es decir desde el mes de junio/2023 a octubre/2023.

El consumo de los meses de junio/2023 a septiembre/2023, se observa el siguiente comportamiento.

Junio/2023 a Septiembre/2023:

Mes	Lectura Anterior kWh	Fecha Toma de Lectura	Lectura Actual kWh	Fecha Toma de Lectura	Diferencia de Lecturas kWh	Consumo Facturado kWh
septiembre-2023	331	11/08/2023	385	12/09/2023	54	54
agosto-2023	239	12/07/2023	331	11/08/2023	92	92
julio-2023	139	10/06/2023	239	12/07/2023	100	100
junio-2023	44	12/05/2023	139	10/06/2023	95	95

Como puede observarse los consumos para los meses de junio/2023 a septiembre/2023 fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio y asociado al producto número 898102397, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en la misma, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

Octubre de 2023:

El mes de octubre se reporta la novedad de lectura (32) que significa “Display en blanco con energía”, razón por la cual la Compañía procedió a liquidar el consumo por promedio es decir con 77 kWh, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Si el cliente y/o suscriptor desea en que se realice una revisión técnica, puede ser solicitada a través de nuestros canales de atención, aportando un número de contacto de la persona mayor de edad que estará presente en la visita. El costo de la revisión y materiales debe ser asumido por el cliente, de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes. El valor puede ser financiado en la factura.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas, se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada al servicio número **898102397** para los periodos de junio/2023 a septiembre de 2023.

Cambio medidor – garantía:

En atención a la solicitud de revisión y cambio de medidor aplicando la garantía del medidor No. **20821852HEXMA**, en el servicio identificado con producto No. 317729277, a nombre 898102397, a nombre de **ÓSCAR ALBERTO CHAMORRO SOTO**, de la manera más cordial nos permitimos informar que se observa en el sistema comercial que se han realizado las siguientes visitas:

Orden No. 9835035 ejecutada el 28 de abril de 2023:

- En visita técnica efectuada se encontró servicio con medidor No. 8660041ELSMA con display en blanco apagado y acometida empotrada, se cambia medidor y acometida, se envía al laboratorio en bolsa de custodia número 190497, se procede a normalizarlo en el poste, se deja servicio en buen funcionamiento bajo norma de CEO, conectores número 6 no calzan en la línea de carga, servicio para una vivienda, predio fue notificado, usuario se ausenta durante la firma, firma testigo, se toma registro fotográfico, polo a tierra no visible, se deja lugar limpio, **se instala medidor No. 20821852HEXMA.**

El valor de los materiales fue de \$503,300 financiados a 60 cuotas de \$15,473.24 cada una.

Orden No. 10187237 ejecutada el 17 de octubre de 2023:

En visita técnica efectuada se encontró servicio con medidor electrónico digital No. 20821852HEXMA con display en blanco, se retira y se envía a laboratorio en bolsa de custodia número B 187575, se encontró en caja acrílica con acometida concéntrica conectada a red trenzada, predio funciona como vivienda la cual **no cumple con norma retie, sin varilla a tierra instalada visible, sin caja de breakers equipotenciada**, se recomienda a propietario presente realizar las adecuaciones pertinentes para cumplir norma retie, no se encontró equipo de medida aterrizado a tierra en bornera, material instalado para financiar, se deja predio en normal funcionamiento, se toma registro fotográfico, se instala medidor No. **20827657HEXMA**.

El valor de los materiales fue de \$198,500 los cuales serán financiados a 60 cuotas en el próximo periodo de facturación.

De acuerdo con las visitas técnicas realizada, se observa que las instalaciones eléctricas internas de la vivienda no cumplen con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas 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**”. (Negrillas fuera de texto)

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 18, establece como una obligación de hacer de los suscriptores y/o usuarios del servicio lo siguiente:

“3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos 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”.

Por su parte el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE dispone:

*“Artículo 27.5. **MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA USO FINAL.** a. El propietario o poseedor de cualquier instalación eléctrica de uso final, independiente de la fecha de construcción, debe mantenerla y conservarla en buen estado, de tal forma que no presente alto riesgo o peligro inminente para la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o la misma instalación y su entorno En consecuencia él será responsable de los efectos resultantes de una falta de mantenimiento o una inadecuada operación de dicha instalación”.*

En virtud de lo expuesto se informa que es necesario que las instalaciones eléctricas internas cumplan con lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y en la norma NTC 2050 de 1998 (Código Eléctrico Colombiano), y que sean realizadas por un técnico electricista con matrícula profesional vigente, para evitar que los electrodomésticos sufran daños.

Respetuosamente se le sugiere asesorarse de un técnico electricista particular con el fin de realizar las adecuaciones o instalación de los dispositivos de protección pertinente.

El Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en la cláusula 18 establece las **OBLIGACIONES DE HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio, entre otras, la siguiente:

“27. Acatar las recomendaciones que realice CEO, en aplicación del Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas [CREG] y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas [RETIE], con las demás normas técnicas que expida CEO y disposiciones técnicas nacionales e internacionales”.

La vivienda debe contar con todos los dispositivos de protección; el objetivo principal de estos dispositivos es evitar las corrientes de falla o descargas originadas sobretensiones, rayos, maniobras en la red.

Se reitera que la vivienda debe contar con todos los dispositivos de protección; el objetivo principal de estos dispositivos es evitar las corrientes de falla o descargas originadas sobretensiones, rayos, maniobras en la red.

Las instalaciones internas del inmueble son responsabilidad directa de los clientes del servicio eléctrico, en sus apartes:

- Sistema de puesta a tierra, Artículo 15
- Instalaciones con ductos y canalizaciones, Capítulo 3, numeral 20.6.1
- Tableros de baja tensión, Capítulo 3, numeral 20.23.1
- Incumplimiento general del Capítulo 8 Requisito de Instalaciones de Uso Final, Artículo 27 en todos sus apartes.

La Compañía en cuñas radiales, volantes, en el reverso de la factura, entre otros, ha informado que las instalaciones internas seguras deben contener: toma corriente, plafón, interruptor, caja de breakers, polo a tierra en acero cobrizado con 240 cm, cable para instalación calibre 12 y /O 14 AWG y que las instalaciones deben ser realizadas por un técnico electricista certificado.

El Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en su cláusula 18 como **OBLIGACIONES DE HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes:

“11. Informar de inmediato a CEO sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazados a

satisfacción cuando CEO así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994. (...)”.

Teniendo en cuenta que las instalaciones internas de la vivienda **no cumplen con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, no es procedente aplicar la garantía** del medidor No. 20821852HEXMA retirado el 17/10/2023.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que el costo del medidor instalado el 17/10/2023 mediante orden No. 10187237, mano de obra y demás materiales deben ser asumidos por el cliente, de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas, se informa que no es procedente aplicar la garantía del medidor No. 20821852HEXMA retirado el 17/10/2023 en el servicio número **898102397**.

Se conceden los recursos de ley por el consumo de los meses de junio/2023 a septiembre/2023, y por la garantía del medidor No. 20821852HEXMA retirado el 17/10/2023, producto No. 898102397.

“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 pudiese 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.

Cordialmente,



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

Proyectó: ACRT
Solicitud: 9885781 (9889771 - 9889776)

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

