

**Radicado No. 9933259**

Popayán, 27/11/2023

Señor/a

**LUIS ANGEL TOLEDO**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Ve La Viuda

Celular: 3168314689

Cédula: 12987522

Producto: 898544627 - Ruta: N/A

Cajibío – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9933259 del 01 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Toledo:

**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 9933259 expedido el día 16 de noviembre 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 9933259 del 16 de noviembre de 2023 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



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

Proyectó: APQA  
Solicitud: 9933259

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co) para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

---

**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](http://www.ceoesp.com.co)



**Radicado No. 9933259**

Popayán, 16/11/2023

Señor

**LUIS ANGEL TOLEDO**

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: n/a

Dirección: Ve La Viuda

Celular: 3168314689

Cédula: 12987522

Producto: 898544627 - Ruta: n/a

Cajibío – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9933259 del 01 de noviembre de 2023.

Estimado señor/a **Toledo**:

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 al radicado del asunto, relacionado con la aplicación de la garantía del medidor serie No. **20841798HEXBAR** instalado el **02/03/2023** en el servicio identificado con producto No. 898544627 registrado a nombre de LUIS ANGEL TOLEDO CUELLAR; de la manera más cordial nos permitimos informar que, en nuestro sistema de información comercial se registra la siguiente visita técnica:

- Visita técnica No. 9799636 del 02/03/2023 se encuentra predio con servicio normalizado en fachada, se evidencia equipo de medida en mal estado afectado no pulsa ni registra consumo, usuario manifiesta que cayó un rayo en el predio hace un par de meses y puede ser la posible causa de la falla, se procede a retirar y enviar al laboratorio en bolsa de custodia 151873, se cambia medidor y se deja servicio en normal funcionamiento, se evidencia caja PLCB y acometida en buen estado. Las instalaciones no cumplen norma RETIE se recomienda realizar adecuaciones pertinentes con electricista certificado medidor instalado **20841798HEXBAR**.
- Visita técnica No. 10229227 del 09/11/2023 se encuentra medidor ubicado en parte exterior del predio soportado en columna, presenta display en blanco con energía, no ubo acceso a predio para evaluar conexiones bajo normativa, no sé visualiza cerca al medidor sistema de puesta a tierra, se procede a cambiar medidor garantizando

## Radicado No. 9933259

consumo por lectura, se garantiza también ajuste en bornera y el servicio queda en funcionamiento normal, se deja recomendación a usuario para la instalación de punto tierra a nivel de contador. Se procede a normalizar el servicio instalando medidor **23138258CDMBAR** el **09/11/2023**.

De esta manera se evidencia que, las instalaciones eléctricas internas de la vivienda no cumplen con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE (**las instalaciones no cumplen norma RETIE no sé visualiza cerca al medidor sistema de puesta a tierra**) y las mismas son única y exclusivamente de responsabilidad del cliente, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro cliente.

CEO 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 objetivo del sistema de puesta a tierra (SPT) es: la seguridad de las personas, la protección de las instalaciones y la compatibilidad electromagnética; al respecto el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), estipula en su artículo 15:

### 15.1 REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE PUESTA A TIERRA.

*"(...) a. Para verificar que las características del electrodo de puesta a tierra y su unión con la red equipotencial cumplan con el presente Reglamento, se deben dejar puntos de conexión accesibles e inspeccionables al momento de la medición. Cuando para este efecto se construyan cajas de inspección, sus dimensiones deben ser mínimo de 30 cm x 30 cm, o de 30 cm de diámetro si es circular y su tapa debe ser removible, no aplica a los electrodos de líneas de transporte."*

El Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación de hacer de los clientes del servicio cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas 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. La cláusula 28 dispone que las instalaciones internas son única y exclusivamente de responsabilidad del cliente.

El Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE dispone que 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.

Teniendo en cuenta lo anterior se le sugiere asesorarse de un técnico electricista con tarjeta profesional, con el fin de que realice las adecuaciones y mantenimiento necesarios en las instalaciones eléctricas internas de la vivienda.

**Radicado No. 9933259**

El Contrato de Condiciones Uniformes estipula en su cláusula 46 que, 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 cliente dentro del término de garantía, CEO repondrá el medidor defectuoso a su costa. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el cliente, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor. Cabe mencionar que la garantía aplica para daños o defectos en la fabricación o en los materiales del equipo de medida y no aplica para cuando el equipo haya sufrido daños por problemas en su conexionado, instalación o condiciones de funcionamiento externas.

La cláusula 29 establece que, 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 cliente que es quien los está utilizando. De esta manera reiteramos la información entregada por nuestro personal operativo en campo, el costo de la revisión y los materiales utilizados debe ser asumido por el cliente.

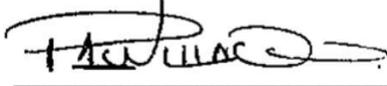
En consideración a lo expuesto le comunicamos que en el caso bajo análisis no es procedente la aplicación de la garantía, debido a que se verificó que el cliente en su predio debe mejorar las instalaciones internas las cuales no cumplen RETIE; por lo tanto, no es procedente aplicar la garantía del medidor serie No. **20841798HEXBAR** instalado el **02/03/2023**.

*“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 o inquietud con gusto será atendida

Cordialmente,



**Radicado No. 9933259**

## **PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

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

Proyecto: DMGR  
Solicitud: 9933259 (9945044)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web [www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.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 [pqrceo@ceosp.com](mailto: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.*

