

**Radicado No. 12688281**

Popayán, 14/05/2024

Señor/a  
VIVIANA RENGIFO  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Barrio Aruba  
Celular: 3117148288 / 3007274581  
Cédula: N/A  
Producto: 898573130 - Ruta: N/A  
Patía – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 12688281 del 16 de abril de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a **VIVIANA:**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

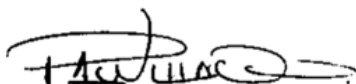
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 12688281 expedido el día 03 de mayo de 2024.

*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 12688281 del 03 de mayo de 2024 en tres (03) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

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

Proyectó: CCRR  
Solicitud: 12688281

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).

**Radicado No. 12688281**

Popayán, **03/05/2024**

Señor/a

**VIVIANA RENGIFO**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Barrio Aruba

Celular: 3117148288 / 3007274581

Cédula: N/A

Producto: 898573130 - Ruta: N/A

Patía – Cauca

**Asunto:** solicitud número **12688281** del 16 de abril de 2024.

Estimado/a señor/a:

Reciba un cordial saludo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

En atención al radicado del asunto, relacionado con **la aplicación de la garantía del medidor serie No. 20824343 instalado el 20/09/2023 y la inconformidad por los cobros por promedio de los meses de marzo y abril del 2024** en el servicio identificado con producto No. 898573130 registrado a nombre de VIVIANA RENGIFO; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

➤ En cuanto a **la aplicación de la garantía del medidor serie No. 20824343 instalado el 20/09/2023:**

Se indica que en nuestro sistema de gestión de ordenes se registran las siguientes visitas técnicas:

- Visita No. 9555191 del 20/09/2023: en donde se encontró servicio directo sin facturación; por lo cual se instaló servicio nuevo normalizando con medidor serie No. **20824343** con lectura inicial de 2 kWh dejando el servicio normal y funcionando.
- Visita No. 12156871 del 25/04/2024, en donde se encontró inmueble en funcionamiento con servicio normalizado, medidor electrónico serie No. **20824343** con display apagado por lo que es retirado. Se normaliza servicio con material es suministrado por la empresa y medidor instalado serie No. 20830764 con costo para el cliente. De acuerdo con la visita realizada las instalaciones internas de la vivienda cumplen Retie:

De conformidad a los hallazgos de la visita No. 12156871 del 25/04/2024 y el análisis realizado; se aplica la garantía del medidor serie No. **20824343 instalado el 20/09/2023**; por lo tanto una vez se carguen en sistema y sean facturados el valor de los materiales y mano de obra de la normalización del servicio efectuada el 25/04/2024 (\$ 116.454); puede solicitar el retiro de los mismos presentando la copia de la presente decisión por medio del 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. 12688281

➤ En cuanto a **la inconformidad por los cobros por promedio de los meses de marzo y abril del 2024:**

Se indica que, en nuestro sistema de información comercial se observa que, el 12-03-2024 y 10-04-2024 no fue posible tomar la lectura por existir un “evento de fuerza mayor” y la novedad “Display Apagado Con Energia”; por lo tanto, para el mes de marzo y abril del 2024 el consumo se liquidó con promedio propio de 41 kWh y promedio de ESTRATO 1 es decir con 89 kWh. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, de acuerdo con esta norma, es claro que cuando la falta de medición durante un periodo no es atribuible ni a la empresa ni al cliente, se puede hacer uso de cualquiera de las alternativas allí propuestas, por lo tanto, CEO aplicó el cobro con promedio.

Ahora bien; de conformidad a la Visita No. 12156871 del 25/04/2024, se encontró el medidor electrónico serie No. **20824343** con display apagado por lo que fue retirado. Por lo tanto, no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada en los meses de **marzo y abril del 2024**, objeto de su reclamación.

Se indica que, a partir de la fecha el consumo se seguirá liquidando con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Le recomendamos que si el inmueble se encuentra desocupado y/o deshabitado poner los breakers o la cuchilla en posición de apagado. CEO continuará realizando la toma de lectura mensualmente y si el predio continúa deshabitado esto se confirmará con la lectura registrada por el medidor. Es de aclarar que la empresa factura los consumos de acuerdo con las lecturas que registra el medidor, las cuales se toman cada mes, en caso de que los inmuebles se encuentren deshabitados la lectura del medidor no debe variar, por lo tanto, si el inmueble va a permanecer desocupado se recomienda bajar la cuchilla o poner los breakers en posición de apagado.

*“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.

**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

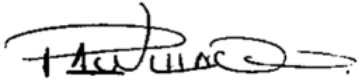
Popayán – Cauca

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



**Radicado No. 12688281**

Cordialmente,



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

Proyecto: VZD  
Solicitud: **12688281 (12862519)**

*“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 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](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. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.*



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

**ACTA REVISIÓN Y NORMALIZACIÓN**

**NÚMERO DE ACTA: CEO\_12156871**

**FECHA REVISIÓN 2024-04-25**

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

**CAMBIO DE MEDIDOR**

**DATOS GENERALES SUSCRIPTOR O USUARIO**

<b>PRODUCTO EMER</b>	898573130		
<b>NOMBRE  % </b>	VIVIANA RENGIFO	<b>CEDULA/NIT  % </b>	25600065
<b>INICIO</b>	14:33	<b>FINALIZACIÓN</b>	15:02
<b>MUNICIPIO  % </b>	19532 - PATÍA, CAUCA, COLOMBIA	<b>BARRIO</b>	500549 - BA-URB. VERSALLES, CM-EL BORDO, PATÍA, CAUCA, COLOMBIA
<b>DIRECCIÓN</b>	BA ARUBA - 25600065 _771837	<b>TELÉFONO</b>	
<b>CATEGORÍA  % </b>	RESIDENCIAL	<b>CARGA INSTALADA  % </b>	1
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA  % </b>	CASA		
<b>N° APOYO  % </b>	9149766	<b>SUBCATEGORÍA  % </b>	ESTRATO 1
<b>TENSIÓN  % </b>		<b>CICLO  % </b>	405-CL 405 SUR NOR RUR
<b>CONSECUTIVO DE RUTA CEO</b>		<b>TRANSFORMADOR  % </b>	

**DATOS MEDIDOR ENCONTRADO**

<b>SERIE MEDIDOR</b>	<b>TENSIÓN (V)</b>	<b>MARCA MEDIDOR  % </b>
20824343HEXMA	1-120	GENERICA1
<b>TIPO DE MEDIDOR  % </b>	<b>LECTURA ACTIVA TOMADA  % </b>	<b>CORRIENTE DEL MEDIDOR</b>
	<b>LECTURA REACTIVA TOMADA  % </b>	
<b>CLASE  % </b>	<b>DÍGITOS MEDIDOR  % </b>	<b>MODELO MEDIDOR</b>
	CINCO DÍGITOS	

**PRUEBAS REALIZADAS AL MEDIDOR ENCONTRADO**

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

**MEDIDOR ENVIADO A LABORATORIO****DATOS MEDIDORES INSTALADOS**

<b>NÚMERO DE SERIE</b>	20830764	<b>SERIAL</b>	20830764HEXMA		
<b>LECTURA REACTIVA</b>		<b>LECTURA ACTIVA</b>	2.000	<b>TIPO CAJA</b>	
<b>MARCA</b>	1072-HEXING	<b>TIPO DE ENERGIA</b>	ACTIVA	<b>PROPIEDAD CLIENTE</b>	SI
<b>OBSERVACIONES</b>	BOLSA DE CUSTODIA 182489				

...

**DATOS SELLOS**

TIPO INGRESO INSPECCIÓN	SERIAL	TIPO DE SELLOS	UBICACIÓN	COLOR	ESTADO
RETIRADO	S_31822468			TRANSPARENTE	5 - EN USO
INSTALADO	31810737	ANCLA-PLÁSTICO	TAPA BORNERA	TRANSPARENTE	BUENO
INSTALADO	31810738	ANCLA-PLÁSTICO	CAJA MEDIDOR	TRANSPARENTE	BUENO

**CENSO DE CARGA**

EL CENSO DE CARGA FUE	ELEMENTO	CONSUMO	CANTIDAD	SUBTOTAL
VERIFICADO	BOMBILLO AHORRADOR	20	5	100
VERIFICADO	NEVERA MEDIANA	194	1	194
VERIFICADO	TELEVISOR 32 NVA TECNOL	190	1	190

TOTAL: 484

\* 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
RETIRADO	SELLO		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	\$ 1190	\$ 1190
INSTALADO	SELLO DOBLE ANCLA TRANSPARENTE	SI	1	\$ 1190	\$ 1190
INSTALADO	CAMBIO DE MEDIDOR	SI	1	\$ 0	\$ 0
INSTALADO	CINTA AISLANTE SCOTCH 33 3M	SI	1	\$ 1200	\$ 1200

INSTALADO CINTA AISLANTE SCOTCH 33 3M	SI	1	\$ 1300	\$ 1300
INSTALADO AMARRE PLASTICO 25 CM	SI	1	\$ 225	\$ 225
INSTALADO ACTA PAPEL PARA IMPRESORA TERMICA	NO	3	\$ 225	\$ 0
INSTALADO BOLSA DE CUSTODIA (ACTA)	SI	1	\$ 3249	\$ 3249

**COSTO DE LA REVISION E INSTALACIÓN** \$ 116.454

**FORMA DE PAGO** FINANCIADO **NÚMERO DE CUOTAS** 60

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 TECNICA SE ENCUENTRA INMUEBLE EN FUNCIONAMIENTO CON SERVICIO NORMALIZADO SE VERIFICA MEDIDOR ELECTRÓNICO CON DISPLAY APAGADO POR LO QUE ES RETIRADO Y ENVIADO AL LABORATORIO PARA SU RESPECTIVA REVISIÓN MATERIAL ES SUMINISTRADO POR LA EMPRESA CON COSTO PARA EL USUARIO SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO SE DEJA INMUEBLE CON SERVICIO Y LIMPIO DE RESIDUOS MEDIDOR INSTALADO 20830764 BOLSA DE CUSTODIA 182489 USUARIO SOLICITA GARANTÍA DEL MEDIDOR YA QUE FUE INSTALADO HACE APROXIMADAMENTE CUATRO MESES INSTALACIONES INTERNAS CUMPLEN RETIE

### IRREGULARIDAD:

14-MEDIDOR ESTÁTICO CON DISPLAY APAGADO

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** HENRY MAURICIO BOLAÑOS SOLANO  
**CÉDULA DEL TÉCNICO** 1061733355

#### USUARIO

**NOMBRE FIRMA** MAURICIO GAVIRIA  
**IDENTIFICACIÓN** [%] 10695731



---

FIRMA TÉCNICO

---

FIRMA

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

Orden de Trabajo # CEO\_12156871

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).