

## Radicado No. 19988935

Popayán, 12-03-2025

### RODRIGO VALENCIA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Dirección: Vereda San Bernardo Predio La Violeta

Celular: 3206915609

Cédula: 4640805

Contrato: **678776**

Producto: 678776629

Titular: **RODRIGO VALENCIA**

Cajibío - Cauca

**Asunto:** Radicado 19988935. Notificación por aviso a tu solicitud del 14 de febrero de 2025.

Estimado señor/a Rodrigo:

### NOTIFICACIÓN POR AVISO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número 19988935 expedido el 03 de marzo de 2025, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) **RODRIGO VALENCIA** el 14 de febrero de 2025.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENVÍO de este aviso.

**Anexo:** Copia del acto administrativo número 19988935 del 03 de marzo de 2025 en cuatro (04) folios.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales.

- ✉ Correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com)
- 🌐 <https://www.ceoesp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣️ Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

Recuerda que estamos para ayudarte en lo que necesites,

#### 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)





**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

*Proyctó: YMCC*  
*Solicitud: 19988935*

Radicado No. 19988935

Popayán, 14 de febrero de 2025

**RODRIGO VALENCIA**

Dirección: Vereda San Bernardo Predio La Violeta

Celular: 3206915609

Cédula: 4640805

Producto: 678776629

Contrato: 678776

**Titular: RODRIGO VALENCIA**

Cajibío – Cauca

**Asunto: Radicado 19988935.** Respuesta a tu recurso de reposición y subsidiario de apelación del 14 de febrero del 2025 interpuesto con relación a la respuesta número **19222368** del 28 de enero de 2025.

Hola **Rodrigo**,

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición y subsidiario de apelación.

Queremos contarte que, en nuestro sistema de información comercial observamos que el 16-04-2024 mediante solicitud presencial No. 12685322 solicitaste el cambio de medidor porque estaba en mal estado. Por lo anterior realizamos visita técnica (orden de trabajo No. **11983544**) en donde encontramos medidor con display frenado, acometida por dentro de conduleta. Se cambia medidor y se envía al laboratorio en bolsa de custodia B 179714, cambiamos acometida, ya que esta no alcanza porque hay que adecuar en poste se deja servicio bajo normativa se verifica convenio y se garantiza ajuste de bornera instalada no cumple RETIE. (Circular 006 de 2007 y 011 de 2004)<sup>1</sup> (Art. 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 y Art. 26 de la Resolución CREG 108 de 1997).<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> El procedimiento para realizar las revisiones técnicas y el retiro de los medidores se encuentra descrito en el anexo 3 y 4 de la Circular 011 de 2004 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Estos procedimientos son aplicados al momento de adelantar la revisión.

<sup>2</sup> "...**ARTÍCULO 144. De los medidores individuales.** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."

**ARTÍCULO 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores.** Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

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



**Radicado No. 19988935**

A continuación, te presentamos el costo de la revisión, mano de obra de las actividades realizadas y materiales instalados:

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR_TOTAL
Inst/Cambio Medidor Reposicion Convencional	1	\$ -	\$ -
Cable conductor 1x 6 + 6 Aluminio	17	\$ 8,260.00	\$ 140,420.00
CINTA AISLANTE ROJA	1	\$ 500.00	\$ 500.00
AMARRE PLASTICO 25 CM	3	\$ 225.00	\$ 675.00
BOLSA DE CUSTODIA	1	\$ 3,249.00	\$ 3,249.00
Tornillo golozo de 10 x 1 1/2	5	\$ 450.00	\$ 2,250.00
Grapa conduit 3/8	5	\$ 233.00	\$ 1,165.00
Hebilla para cinta Bandit 3/4	1	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
INSTALACIÓN O CAMBIO DE MEDIDOR Y/O ACOMETIDA	1	\$ 246,700.00	\$ 246,700.00
Ojo de Aluminio	1	\$ 3,887.00	\$ 3,887.00
Anclaje Monofásico	2	\$ 9,663.00	\$ 19,326.00
Conector Bimetálico tipo cuña tipo B	2	\$ 8,119.00	\$ 16,238.00
Estribo con conector tipo cuña tipo VII	2	\$ 33,826.00	\$ 67,652.00
Medidor Monofasico- Electronico - Tipo 1	1	\$ 109,300.00	\$ 109,300.00
Cinta Bandit 3/4	1	\$ 4,900.00	\$ 4,900.00
			<b>\$ 617,462.00</b>

Además, la normalización no solo implica la reposición de materiales, sino también la intervención de personal técnico, encargado de la correcta instalación del medidor y la acometida, asegurando así el adecuado funcionamiento del servicio eléctrico en tu propiedad, es decir, el costo de mano de obra especializada para la instalación del medidor y la acometida.

**“...ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato.** [Reqlamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999.](#) La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario...”

**“...ARTICULO 26. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.** El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo [142](#) de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo [144](#) de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor...”

### Radicado No. 19988935

Es importante que tengas en cuenta que el costo de la visita, la normalización del servicio y los materiales deben ser asumidos por el cliente. (Cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes)<sup>3</sup>. El valor total de los materiales y la mano de obra fue de **\$617.462**, monto que se cargó en diciembre de 2024.

En la visita técnica pudimos verificar que las instalaciones internas de tu vivienda no cumplían con las normas RETIE. Por esto es fundamental recordarte que las instalaciones internas deben cumplir con las normas técnicas para asegurar la seguridad de la red y de otros clientes, tales como:

- Toma corriente
- Plafón
- Interruptor
- Caja de breakers
- Polo a tierra en acero cobrizado de 240 cm
- Cable de calibre 12 y/o 14 AWG
- Instalación realizada por un técnico electricista certificado

Recuerda que, sin importar la antigüedad de la construcción, las instalaciones eléctricas deben mantenerse en buen estado para evitar riesgos a la salud, al medio ambiente y a la seguridad de la instalación. Te recomendamos contactar a un electricista certificado para revisar las instalaciones y ajustarlas a las normas técnicas y RETIE, para evitar futuros daños.

Queremos informarte que, después de revisar tu caso y de acuerdo con el análisis realizado, hemos decidido **CONFIRMAR O MANTENER** la decisión No. 19222368 que tomamos el 28 de enero de 2025, concedemos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria y se enviará todo el expediente para su estudio. (Contrato de Condiciones Uniformes. Cl. 78<sup>4</sup>).

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales. Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 01 8000 51 1234.

- ✉ Correo electrónico [pqrceo@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com)
- 🌐 <https://www.ceosp.com.co/registro-de-pqrs>
- 🗣 Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos

<sup>3</sup> **CLAUSULA 29. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. PARAGRAFO 1.**- 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 y/o usuario que es quien los está utilizando.

<sup>4</sup> **Clausula 78. Trámite De Los Recursos.** La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene por objeto que CEO o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de CEO. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

7.) El Recurso de Apelación será subsidiario del de reposición y se interpondrán en un mismo escrito ante el Representante Legal de CEO o su delegado, Corresponde a CEO, conceder el Recurso de Apelación en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De concederse el Recurso de Apelación, CEO deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Radicado No. 19988935**



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Aseguramiento de la Experiencia  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: *NCVM*  
Solicitud: **19988935** (20329452)

**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)

