

Radicado No. 20325463

Popayán, 14-03-2025

MARIA CELI NARVAEZ

Dirección: Villa Del Campo Cr 12 Callejón Loma De La Virgen

Celular: 3153552388

Cédula: 34556576

Contrato: 1353773

Producto: **898357166**

Titular: **BERTHA PORRAS**

Popayán - Cauca

Asunto: Radicado 20325463. Notificación por aviso a tu solicitud del día 03 de marzo de 2025.

Estimado señor/a Maria:

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 20325463 expedido el día 05 de marzo de 2025,

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 20325463 del 05 de marzo de 2025 en dos (02) 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
-  <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





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

Proyectó: YMCC
Solicitud: 20325463

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.ceosp.com.co



Popayán, 05 de marzo del 2025

MARIA CELI NARVAEZ

E-mail: N/A

Dirección: Villa Del Campo Cr 12 Callejón Loma De La Virgen

Celular: 3153552388

Cédula: 34556576

Producto: **898357166**

Popayán – Cauca

Asunto: Radicado Número **20325463**. Respuesta a su solicitud del 03 de marzo del 2025. Vía presencial

Hola Maria Celi,

Recibe un cordial saludo, estamos encantados de atender tus inquietudes para brindarte una buena experiencia con nuestro servicio.

En atención a tu solicitud radicada, donde nos manifestaste: *“me dirijo a ustedes con el motivo de realizar el reclamo de que me están cobrando el contador que en el cual lo cambiaron, pero no me informaron y lo único fue que informe sobre un daño de energía, en la casa”*, de la manera más cordial nos permitimos informar que:

Haciendo las validaciones en el sistema comercial identificamos que el día 14-02-2025 se registró una orden de trabajo N°**21326952** de inspección de medidor por el motivo de que presentaba falla de comunicación; los técnicos nos informan que: *“En atención a ot por revisión se llega al sitio barrio villa del campo encontrando caja de medida concentrada en poste sin nansen caja 72813 con transponder r 19290692 s 19290774 t 19290739 con módulo asociado 250389 en el slot 1 se realiza pruebas remotas de comunicación con oficinas applus con resultados negativo medidor no comunica caja sin nansen en falla no autentica no se puede extraer lectura al módulo se procede a retirar módulo de caja sin nansen y se embala en bolsa de custodia b168150 para hacer enviado a laboratorio ceo por directriz de ceo no se realiza pruebas al medidor retirado se procede a instalar nuevo medidor inteligente individual aclara monofásico 24m0042369 con serial twasc 71775888 con lectura inicial 2kwh se reporta a oficinas applus para hacerlo carga al sistema twasc oc se toma registro fotográfico actividad realizada el día 14 02 2025 se deja servicio en normal funcionamiento usuario se ausenta al firmar acta firmada testigo se cambia de tecnología de medida concentrada a tipo de medida inteligente individual”*.

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



Para tal efecto se utilizaron materiales y mano de obra, la cuales se valoraron en **\$731.520,68**, según acta de revisión número **21326952**. por lo tanto, no es procedente acceder al retiro de los valores facturados por concepto de materiales.

Basándonos en los hechos expuestos, queremos informarte que no realizamos cambio o ajuste en el concepto de cobro de materiales para el contrato **No.1353773**; *“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 aplica la garantía por medidor debido a que la instalación del primer medidor fue el **12-03-2018**. En conclusión, te informamos que no es posible aplicar la garantía del medidor serie **No. 250389NANMA**, porque ya que han pasado más de dos años desde su instalación.

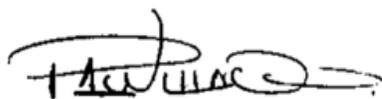
Es importante que tengas en cuenta que cualquier cambio, reparación o mantenimiento del medidor, fuera del período de garantía, es responsabilidad del cliente, incluyendo los costos de la revisión y los materiales usados. (Cl. 29 Contrato de Condiciones Uniformes).

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@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,



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

Proyectó: LVBD
Solicitud: 20325463 (20362985)