Radicado No. 21299603

Popayán,12-05-2025

IRLANDA CLAVIJO NAVARRO
Dirección: Vda El Carmen
Celular: 3234885813-3146953848-3017256528
Cédula: 25274703
Contrato: 252043
Producto: 898328134
Titular: **LUBER DELIO CLAVIJO GOMEZ**
Sotará - Cauca

Asunto: Radicado 21299603. Notificación por aviso a tu solicitud del día 14 de abril 2025.

Estimado señor/a Irlanda:

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 21299603 expedido el día 02 de mayo 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 21299603 del 02 de mayo 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
- 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: YMCC
Solicitud: 21299603

Una empresa PROMIGAS

Radicado No. 21299603

Popayán, 02 DE MAYO DE 2025

IRLANDA CLAVIJO NAVARRO
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Dirección: Vda El Carmen
Celular: 3234885813-3146953848-3017256528
Cédula: 25274703
Contrato: 252043
Producto: 898328134 - Ruta: N/A
Titular: LUBER DELIO CLAVIJO GOMEZ
Sotará – Cauca

Asunto: Radicado 21299603. Solicitud del 14 de abril del 2025.

Hola Irlanda,

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

En respuesta a tu solicitud, donde solicitas la efectividad de la garantía del medidor serie No. 26321104HEXMA, instalado el 09 de abril de 2025 en el servicio identificado con el contrato No. 252043 a nombre de LUBER DELIO CLAVIJO GOMEZ, te contamos que en nuestro sistema está registrada la siguiente visita técnica:

- **Visita No. 22811237 09-04-2025:** Donde encontramos que En visita técnica efectuada para dar respuesta a la ot se encuentra previo normalizado en fachada con medidor con display apagado se le informan costos y políticas de usuario encargado el cual manifiesta la inconformidad por el costo y el cobro del material y el medidor manifiesta que se acercará a la empresa para solicitar la garantía del equipo de medida se procede a cambiar medidor y se envía para laboratorio en bolsa de custodia 193 839 se deja servicio nuevamente en normal funcionamiento se sella usuario presente firma actas se toma registro fotográfico instalaciones internas no cumplen retie censo de carga verificado predio de fácil toma en la lectura sin obstáculos predio utilizado para vivienda. En este momento también observamos que las instalaciones internas no cumplían con el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas (RETIE).

Es fundamental recordarte que las instalaciones internas de la vivienda 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.

Si nosotros te suministramos el equipo de medición, te garantizaremos su correcto funcionamiento durante el período de garantía del fabricante. Si hay alguna falla durante este tiempo y no es atribuible al cliente, se repondrá el medidor defectuoso. La garantía solo cubre defectos de fabricación y materiales, no daños causados por problemas en las instalaciones internas o factores externos (Cl. 46 Contrato de Condiciones Uniformes)[1].

En conclusión, te informamos que **no es posible aplicar la garantía del medidor serie No. 26321104HEXMA**, por lo que te recomendamos contactar a un electricista certificado para revisar las instalaciones y ajustarlas a las normas técnicas y RETIE, para evitar futuros daños. Los costos del medidor, la mano de obra y los materiales serán responsabilidad del cliente. (Cl. 29 Contrato de Condiciones Uniformes)[2]

Ten en cuenta que esta respuesta es de carácter informativo. (Art. 154. Ley 142 de 1994) [3]

nos manifestaste tus dudas con respecto al valor liquidado en las facturas te presentamos el detalle de tus consumos de los últimos **5 meses** (Art. 154 Ley 142 de 1994[1]). para el contrato No. 252043, te informamos que, tu servicio presentó la novedad de lectura; por lo tanto, el consumo fue liquidado con el promedio. *(Art. 146 Ley 142 de 1994)*[4].

---

[1] ***Clausula 46. Contrato de Condiciones Uniformes. "GARANTÍA**. 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 SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dentro del término de garantía, CEO repondrá el medidor defectuoso a su costa. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor."*

[2] ***Clausula 29. Contrato de Condiciones Uniformes. "Propiedad de las conexiones domiciliarias**. (…) Parágrafo 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. (…)"*

[3] ***Artículo 154. Ley 142 de 1994**. "El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley"*

[4] ***Artículo 146 Ley 142 de 1994**: "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 con instrumentos 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.

Radicado No. 21299603

Teniendo en cuenta la novedad de lectura , enviamos visita técnica mediante orden de trabajo No 22811237, donde encontramos que: En visita técnica efectuada para dar respuesta a la ot se encuentra previo normalizado en fachada con medidor con display apagado se le informan costos y políticas de usuario encargado el cual manifiesta la inconformidad por el costo y el cobro del material y el medidor manifiesta que se acercará a la empresa para solicitar la garantía del equipo de medida se procede a cambiar medidor y se envía para laboratorio en bolsa de custodia 193 839 se deja servicio nuevamente en normal funcionamiento se sella usuario presente firma actas se toma registro fotográfico instalaciones internas no cumplen retie censo de carga verificado predio de fácil toma en la lectura sin obstáculos predio utilizado para vivienda.

Finalmente, te informamos que, a partir de ahora, tu consumo se calculará en función de la diferencia exacta entre las lecturas tomadas de tu medidor. *(Art. 31 de la Resolución CREG 108 de 1997)*[5]. La cantidad de energía que utilices dependerá de la frecuencia y el uso de tus electrodomésticos, por lo que te recomendamos hacer un uso eficiente y responsable de la energía.

Basándoos en los hechos expuestos, queremos informarte que no realizamos ningún cambio o ajuste en la cantidad de energía facturada en tus facturas de diciembre de 2024 a abril **de** 2025para el contrato No. **252043** -

Recursos. 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 cuales deben interponerse en un mismo escrito y radicarse ante la empresa dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, de la presente decisión.

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,

[5] *"con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo".*

Radicado No. 21299603

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

Proyectó: YELC
Solicitud: ***21299603(21466933- 21467014)***