

Radicado No. 8918879

Popayán, 11 de octubre de 2022

Señor/a

DEMETRIO PEREZ CABRERA

Cargo: N/A

E-mail: rosaspersoneria@gmail.com

Copia: no

Dirección: Vereda Loma Grande

Celular: 3138645586

Cédula: 4751036

Producto: 227242539 – Ruta: N/A

Rosas – Cauca

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 8918879 **expedido** el día 3 de octubre de 2022.

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 **8918879** del día 3 de octubre de 2022. En tres folios (3) folios

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN

Coordinador Soporte clientes

CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: YLCR Solicitud: **8918879**

Radicado No. 8918879

Popayán, **03-10-2022**

Señor/a

DEMETRIO PEREZ CABRERA

Cargo: N/A

E-mail: rosaspersoneria@gmail.com

Copia: no

Dirección: Vereda Loma Grande

Celular: 3138645586

Cédula: 4751036

Producto: 227242539 – Ruta: N/A

Rosas – Cauca

Asunto: solicitud número 8918879 del 16 de septiembre del 2022. Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación contra la decisión administrativa número 8891148 del 12 de septiembre del 2022.

Estimado (a) señor (a), reciba un cordial saludo.

CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

CONSIDERACIONES

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, se procede a realizar un análisis respecto de la aplicación de la garantía del medidor serie No. 20906881HEXMA instalado en el servicio identificado con producto No. 227242539 a nombre DEMETRIO PEREZ y en nuestro sistema de gestión de ordenes se registran las siguientes visitas técnicas:

- **Orden de trabajo No. 9417569 del 30/08/2022**, donde se encontró medidor estático con display apagado, se realizó cambio de medidor con display en blanco, se dejó inmueble en funcionamiento y limpio de residuos. Se verificó que NO CUMPLE RETIE.
- **Orden de trabajo No. 8526375 del 26/02/2021**, en visita técnica se encontró predio con servicio, equipo de medida en mal estado con display apagado, se cambió medidor, se normalizó servicio con materiales suministrados por la empresa con costo para el cliente, se dejó inmueble con servicio. En visita técnica se observó que las instalaciones internas NO CUMPLE RETIE.

De esta manera se evidencia que, las instalaciones eléctricas internas de la vivienda no cumplen con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE 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.

Oficina Principal:

Cra. 7 No. 1N - 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 8918879

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.

De acuerdo con la cláusula 42 y 43 del Contrato de Condiciones Uniformes en cuanto control y verificación del equipo de medida y su retiro, para revisión en laboratorio se procedió a enviar el equipo de medida retirado serie No. 20906881, al laboratorio quien finalmente determina el estado del medidor, el procedimiento de cadena de custodia es cumplido por el personal encargado de realizar las revisiones técnicas, garantizando el debido proceso de los suscriptores y/o clientes.

Ahora bien, 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.

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.

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. 20906881. El costo del medidor, mano de obra y demás materiales por valor

Oficina Principal:

Cra. 7 No. 1N - 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceoesp.com.co



Radicado No. 8918879

de \$ 161.851, instalados mediante orden de trabajo No. 9417569 el 30/08/2022 deben ser asumidos por el cliente.

En consideración a lo expuesto, la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: No reponer y consecuentemente confirmar el contenido de la decisión administrativa No. 8891148 del 12 de septiembre del 2022 expedida por la CEO.

ARTÍCULO 2º: Notifíquese la presente providencia al cliente. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) 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.

ARTÍCULO 3º: Conceder para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria, razón por la cual se remitirá la presente resolución con la documentación respectiva, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimiento de Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.
Coordinadora Soporte de Clientes
Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Proyectó: DFMA
Solicitud: 8918879 (8924833)

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (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 parceo@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.

