

**Radicado No. 6210492**

**Popayán, 29 de agosto de 2019**

Señora

**EMA ZAPATA**

Cédula: 31.868.873

Vereda La Esmeralda

Celular: 318 788 3517

Producto: 237240712 – Ruta: 19024504040 5040660059

Piendamó - Tunia - 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 **6210492** del día **21 de agosto de 2019**. conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, contra la presente decisión no son procedentes los recursos de vía gubernativa.

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 **6210492** del día **21 de agosto de 2019**. en dos (2) folios.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**

Coordinador Servicio al cliente

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

Proyecto: YLCR Solicitud: **6210492**

**Radicado No. 6210492**

Popayán, **21-08-2019**

Señora

**EMA ZAPATA**

Cédula: 31.868.873

Vereda La Esmeralda

Celular: 318 788 3517

Producto: 237240712 – Ruta: 19024504040 5040660059

Piendamó - Tunia - Cauca

**Asunto:** Respuesta a oficio con radicado No. 6210492 del 24 de julio de 2019, con Auto de Ampliación de Términos con radicado No. 6210492 del 12 de agosto de 2019.

Estimada señora Zapata:

Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus solicitudes, toda vez que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su solicitud presentada el 24 de julio de 2019, de la manera más cordial nos permitimos informar que se realizó visita técnica con orden No. 7636492, al servicio identificado con producto No. 237240712, ubicado la Vereda La Esmeralda, del Municipio de Piendamó - Tunia, y se verifica reporte de incidencias, encontrando lo siguiente:

Durante la vista técnica al predio no se encuentra vegetación cercana a la red, y en el momento de la inspección la usuaria no estaba en el predio; igualmente se realizó seguimiento a la red de baja tensión y no se evidenció vegetación o árbol que pudiera afectar la red.

Se informa al usuario que es de suma importancia que se encuentre en el predio al momento de realizar la visita técnica o por el contrario se deje a una persona encargada; por lo anterior se requiere reprogramar la visita; en consecuencia, no se pudo realizar inspección y revisión a las instalaciones internas del cliente.

Cabe aclarar que no se registra ninguna incidencia en el producto en estudio, ni para el transformador, ni eventos en ese circuito, según registro dentro del sistema general de daños.

De acuerdo a lo anterior es improcedente realizar reconocimiento o reparación por daño en los electrodomésticos, toda vez, que por causas ajenas a la Compañía no fue posible establecer la información técnica necesaria que llevara a determinar las posibles fallas que causaron el daño reportado.

Respecto a lo manifestado en el oficio *“hay otro árbol que seguramente causara un problema”*, se indica que, pese a que no se encontró en la visita técnica vegetación cercana a la red, se generó incidencia para que se realice la inspección correspondiente.

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros,

**Radicado No. 6210492**

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@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com)".

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**  
Coordinadora Servicio al cliente  
Compañía Energética de Occidente S.A.S.E.S.P.

Proyectó: ACRT  
Solicitud: 6210492 (6217397)