

Radicado No. 6212248

Popayán, 29 de agosto de 2019

Señor

ELKIN JAVIER COLLO COLLO

Cédula: 1.062.085.219

Vereda El Carmen del Salado

Celular: 314 476 0074

Producto: 898244366

Páez - 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 **6212248** 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 **6212248** 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: **6212248**

Radicado No. 6212248

Popayán, **21-08-2019**

Señor

ELKIN JAVIER COLLO COLLO

Cédula: 1.062.085.219

Vereda El Carmen del Salado

Celular: 314 476 0074

Producto: 898244366

Páez - Cauca

Asunto: Respuesta a oficio con radicado No. 6212248 del 24 de julio de 2019, con Auto de Ampliación de Términos con radicado No. 6212248 del 12 de agosto de 2019.

Estimado señor Collo:

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 la solicitud del asunto presentada en nuestras instalaciones el 24 de julio de 2019, de la manera más cordial, nos permitimos informar que la Compañía recolectó la información técnica necesaria que llevará a determinar las posibles fallas que causaron los daños reportados, para estos efectos se procedió a realizar visita con orden de trabajo No. 7636468, verificar mantenimientos programados y reporte de incidencias, encontrando lo siguiente:

En relación con la infraestructura operada por la Compañía: “En visita técnica se encontró que la infraestructura y redes instaladas se encuentran en buen estado, transformador T13031, de 37.5 KVA, en la subestación 37, circuito 101, atendiendo a 31 usuarios, el cual está bien dimensionado para soportar la carga de los mismos”.

En relación con las instalaciones internas del inmueble, “Se identifica que el predio mencionado no cumple con todo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, ni la norma NTC 2050 del 25 de noviembre de 1998 Código Eléctrico Colombiano se identifica sin conexión de puesta a tierra en caja de distribución interna y redes sobre puestas. Recordarle que el objetivo principal de estos dispositivos es el evitar las corrientes de falla o descargas originadas por sobretensiones, rayos o maniobras en la red. Por lo anterior debe asesorarse de un técnico electricista certificado con el fin le acondicione sus instalaciones internas y dispositivos de protección conforme a la norma eléctrica y el RETIE. En consecuencia, no existe responsabilidad alguna en la afectación de los electrodomésticos.

Es menester indicar que las instalaciones internas del inmueble son responsabilidad directa de los usuarios del servicio eléctrico, en sus apartes:

- Sistema de puesta a tierra, Artículo 15
- Instalaciones con ductos y canalizaciones, Capítulo 3, numeral 20.6.1
- Tableros de baja tensión, Capítulo 3, numeral 20.23.1

Radicado No. 6212248

- Incumplimiento general del Capítulo 8 Requisito de Instalaciones de Uso Final, Artículo 27 en todos sus apartes.

Cabe aclarar que no se registra ninguna incidencia para el producto ni para el transformador, según registro del sistema general de daños, tampoco se evidencia mantenimientos programados para el sector el día 21 de julio de 2019.

Parar el día 23 de julio se registra la comunicación No. 2019-98025 (cliente reporta ausencia de energía únicamente en su vivienda ubicada en la vereda el Carmen del salado, un solo predio con falla intermitente en el servicio manifiesta que el voltaje esta alterado más de lo normal, quema de electrodomésticos); la cual fue atendida con incidencia No. 2019-89536, se realiza visita y se encuentra servicio normal.

De acuerdo con los hallazgos registrados en la orden de trabajo: **“las instalaciones internas no cumplen con todo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)”**, con relación a ello podemos decir que el objetivo principal de estos dispositivos es evitar las corrientes de falla o descargas originadas por sobre tensiones, rayos o maniobras en la red.

Teniendo en cuenta el anterior resultado, le recordamos que la cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica, establece obligaciones para los usuarios en relación con las instalaciones eléctricas internas:

“10. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.

27. Acatar las recomendaciones que realice CEO, en aplicación del Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas [CREG] y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas [RETIE], con las demás normas técnicas que expida CEO y disposiciones técnicas nacionales e internacionales.”

La Compañía en cuñas radiales, volantes, en el reverso de la factura, entre otros, ha informado que las instalaciones internas seguras deben contener: toma corriente, plafón, interruptor, caja de breakers, polo a tierra en acero cobrizado con 240 cm, cable para instalación calibre 12 y /0 14 AWG y que las instalaciones deben ser realizadas por un técnico electricista certificado.

Se recomienda contactar a un electricista particular con matrícula profesional para que realice la revisión de las instalaciones internas del predio y las adecue conforme a las normas técnicas y el RETIE.

Con fundamento en el informe técnico mencionado se verifica que las instalaciones eléctricas internas de la vivienda no cuentan con todos los dispositivos de protección, en este caso se encuentra que el predio mencionado no cumple con todo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, ni la norma NTC 2050 del 25 de Noviembre de 1998 Código Eléctrico Colombiano; con relación a ello podemos decirle que el objetivo del sistema de puesta a tierra (SPT) es: la seguridad de las personas, la protección de las instalaciones y la compatibilidad electromagnética; al respecto el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), estipula en su artículo 15:

15.1 REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE PUESTA A TIERRA.

“(…) a. Para verificar que las características del electrodo de puesta a tierra y su unión con la red equipotencial cumplan con el presente Reglamento, se deben dejar puntos de conexión accesibles e inspeccionables al momento de la medición. Cuando para este efecto se construyan cajas de inspección, sus dimensiones deben ser mínimo de 30 cm x 30 cm, o de 30 cm de diámetro si es circular y su tapa debe ser removible, no aplica a los electrodos de líneas de transporte.”

6.1 CÓDIGO DE COLORES PARA CONDUCTORES

Con el objeto de evitar accidentes por errónea interpretación de las tensiones y tipos de sistemas utilizados, se debe cumplir el código de colores para conductores aislados de potencia establecido en las Tablas 6.5 y 6.6 según corresponda. Se tomará como válido para determinar este requisito el color propio del acabado exterior del conductor o una marcación clara en las partes visibles, con pintura, con cinta o rótulos adhesivos del color respectivo. Este requisito es también aplicable a conductores desnudos, que actúen como barrajes en instalaciones interiores y no obliga para los conductores utilizados en instalaciones a la intemperie diferentes a la acometida, tales como las redes o líneas de media tensión.

Una vez decantados los hechos que rodearon la situación que nos ocupa, pasamos a referirnos a la normatividad aplicable:

El literal a) numeral 27.5 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE – (Resolución No. 90708 del 30 de agosto de 2013) señala 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, el será responsable de los efectos resultantes de una falta de mantenimiento o una inadecuada operación de dicha instalación.”*

En este sentido, la responsabilidad por **los daños que se produzcan en bienes muebles eléctricos de los usuarios, no se puede predicar que en todos los casos esté a cargo de la empresa prestadora del servicio de energía, porque también le asiste deber de cuidado al usuario en cuanto a las instalaciones internas,** en el caso que nos ocupa con el informe técnico se pudo determinar que **el usuario no cumple la normatividad relacionada con las instalaciones internas.**

En consecuencia, al no cumplir la vivienda con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, ni la norma NTC 2050 del día 25 de noviembre de 1998, se facilita que la vivienda se vea afectada.

En cuanto a lo que infiere en el oficio que la energía es irregular con frecuencia y mantiene con altos y bajos, es pertinente indicar nuevamente que de acuerdo a visita técnica realizada se verifico que la infraestructura y redes instaladas se encuentran en buen estado, transformador T13031, de 37.5 KVA, en la subestación 37, circuito 101, atendiendo a 31 usuarios, el cual está bien dimensionado para soportar la carga de los mismos y teniendo en cuenta que la vivienda no cumple con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, no existe nexo causal que vincule a la Compañía con el daño generado en su vivienda, razón por la cual resulta improcedente realizar el reconocimiento alguno en la afectación de los electrodomésticos.

Radicado No. 6212248

Con fundamento en el informe técnico mencionado, concluimos que no existe nexo causal que vincule a la Compañía con el daño generado en su vivienda, razón por la cual resulta improcedente realizar el reconocimiento alguno en la afectación de los electrodomésticos.

De este modo se responde de fondo y dentro del término legal la solicitud.

“De 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”.

Cordialmente,



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

Proyectó: ACRT
Solicitud: 6212248 (6217322)