GC-130.17-PQR

Florencia, 10 de noviembre de 2026

Señor (a)
TRANSFORMADOR 366
CRA 2A 16-02 RINCON ESTRELLA
Florencia, Caquetá

ASUNTO: Entrega de medidor N° 98308 marca ACTARIS y certificado de calibración y ensayos No. CEO-167737-2026.

Cordial saludo,

De manera atenta, me permito informarle que los numerales 5 y 5.3 de la cláusula 24 del Contrato de Prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes establecen lo siguiente:

***CLÁUSULA 23. – OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**: Son obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, propietario y poseedor del inmueble, las siguientes:*

5. Adquirir, entregar, mantener y reparar a satisfacción de la EMPRESA, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. En todo caso, la EMPRESA está obligada a informarle al USUARIO sobre las causas que obligan el cambio del equipo".

***CLÁUSULA 24. – OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**: Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de la EMPRESA las siguientes:*

5. Devolver al SUSCRIPTOR o USUARIO los medidores y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

5.3 Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo la EMPRESA no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamado".

En este escenario, se le informa que personal técnico de la empresa realizó visita a su inmueble, ubicado en la CRA 2A 16-02 RINCON ESTRELLA del municipio de Florencia, con el propósito de hacer entrega física del equipo de medida, contador No. 98308 marca ACTARIS, asociado a la conexión No. 249906912, junto con el certificado de calibración y ensayo No. CEO-167737-2026 del

ELECTROCAQUETA SA ESP - Rad: 2026-2-29485 2026-11-10 17:03:16
Asunto: ENTREGA DE MEDIDOR N 98308
Anexos: 3 FOLIOS
Radicado por: Yuliana Andrea Campo Correa

04 de agosto de 2026. Sin embargo, durante las mencionadas visitas, no se encontró al propietario ni persona encargada del lugar, por lo que no fue posible efectuar la entrega del equipo de medida.

Por lo anterior se le informa que dispone de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo de la presente notificación, para reclamar el equipo de medida en la sede comercial de la Electrificadora del Caquetá SA. E.S.P ubicada en la calle 20 No. 9 - 54, Barrio La Consolata del Municipio de Florencia.

Así mismo, se le comunica que, en caso de no realizar el reclamo dentro del término establecido, y en cumplimiento de los procedimientos internos de ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P se procederá a publicar en nuestra página web un aviso con la información correspondiente, para que los usuarios puedan efectuar el respectivo reclamo en las fechas y horarios indicados en dicha publicación.

Finalmente, se le advierte que los medidores no reclamados y que permanezcan bajo disposición de la empresa serán gestionados para su destrucción o disposición final, conforme a la normatividad legal vigente.

Recuerde que estamos siempre atentos a resolver sus inquietudes y de esta manera mejorar la calidad de nuestro servicio.

«Señor (a) suscriptor o usuario, contra la presente decisión proceden el Recurso de Reposición dentro de los Cinco (5) días siguientes al de la notificación del acto, ante la empresa y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o el promedio del consumo de los últimos Cinco (5) periodos de facturación; en consecuencia, si decide presentar recurso, favor acercarse a solicitar la factura por promedio Lo anterior conforme al artículo 155 Ley 142 de 994»

Cordialmente,

YENY CAROLINA VILLAMIL SANTAMARIA
Coordinador de Peticiones Quejas y Recursos

Copia HV : 249906912– 118081
Proyectó y Elaboró: Johana Correa 10/11/2026 / Auxiliar PQR
Revisó: Yeny Carolina Villamil S. /Coordinadora PQR
Anexo: copia 3 folios (CEO-167737-2026)

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN Y ENSAYO
No. CEO-167737-2026

ISO/IEC 17025:2017
13-LAC-048

ISO/IEC 17025:2017
13-LAB-048

1. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre	Dirección	Teléfono	Ciudad
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A E.S.P.	Carrera 1 N°35-99 Barrio El Cunduy	098-4366400	FLORENCIA

2. INFORMACIÓN PROCESO LABORATORIO

Normativa

Los ensayos de rutina son realizados bajo las especificaciones de la norma **NTC 4856:2023** *"Verificación Inicial y Posterior de Medidores de Energía Eléctrica"* y el documento interno PR.504 *"procedimiento para calibración y ensayos a medidores de energía"*.

Método de Calibración

Ensayo de exactitud (Calibración). Método comparación de pulsos. Numeral 4.4.2.2 – NTC 4856:2023.
El equipo de prueba para medidores de energía eléctrica EPM utilizado es **MTE - MTE SRS 400.3 (Código Int. 002).**

Método(s) de Ensayo

Ensayo de funcionamiento sin carga. Método de revoluciones o pulsos. Numeral 4.4.5 – NTC 4856:2023.
Ensayo de corriente de arranque. Método de revoluciones o pulsos. Numeral 4.4.4.1 – NTC 4856:2023.
Ensayo de verificación de la constante. Método de Dosificación de Energía. Numeral 4.4.3.2 - NTC 4856:2023.

Trazabilidad Metrológica

Los resultados de las mediciones son trazables al Sistema Internacional de unidades (SI) mediante la calibración de los equipos de medición y patrones proporcionada por laboratorios de calibración acreditados por organismos de acreditación firmantes del acuerdo mutuo multilaterales (MRA) con ILAC o IAAC.

Incertidumbre de Medición

La estimación de la incertidumbre de medición es realizada bajo los lineamientos de la guía GTC 227:2023 "Medición de Energía Eléctrica. Procedimiento para la evaluación de incertidumbre en el ensayo y la calibración de equipos de medida de energía eléctrica" y el documento interno PR.501 "Procedimiento para la evaluación de la incertidumbre de la medición". La incertidumbre expandida de medición declarada se expresa como la incertidumbre de medición estándar multiplicada por el factor de cobertura *k*, de modo que la probabilidad de cobertura corresponde a aproximadamente el 95%". Los resultados son consignados en la tabla de resultados.

Condiciones de Prueba

Las pruebas fueron realizadas bajo condiciones de referencia establecidas en el numeral 4.2. Tabla 1 "Condiciones de referencia" de la norma **NTC 4856:2023.** Las condiciones ambientales presentadas fueron las siguientes:

Temperatura Inicial: **23.4 °C** **Temperatura Final:** **23.1 °C**

Acreditación

En Laboratorio de Calibración y Ensayo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. contamos con acreditación ONAC vigente a la fecha, con código de acreditación **13-LAC-048 y 13-LAB-048** bajo la norma ISO/IEC 17025:2017.

Declaración Laboratorio

Este certificado expresa fielmente los resultados de las mediciones realizadas para el ítem sometido a calibración y ensayos. Sin la aprobación del laboratorio no se debe reproducir el informe, excepto cuando se reproduce en su totalidad. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al momento y condiciones en que se realizaron las mediciones. El laboratorio que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados. La regla de decisión aplicada es inherente a la NTC 4856:2023.

Fecha de Recepción	2026-06-16	Fecha de Calibración y Ensayos	2026-07-30	Fecha de Emisión	2026-08-04

3. INFORMACIÓN DEL ITEM PARA CALIBRACIÓN Y ENSAYO

Serie	Marca	Modelo	Energía	Funcionamiento
00098308	ACTARIS	ACE 5000	Activa/Reactiva	Estático

Tipo	Tensión	Corriente Ib/Imax o In/Imax	Constante	Frecuencia	Clase	Año
TRIFASICO TETRAFILAR (F3 - H4)	3x110/191...3x240/415 V	1/10 A	10000.00 imp/kWh 10000.00 imp/kVARh	60 Hz	1 2	2009

4. RESULTADOS PRUEBAS Y ENSAYOS

Calibración

N°	Energía	Tensión	Corriente	Factor Pot.	Fase(s)	Lep	e_{pe}	U	k	Resultado
4	P+	100%Un	5%In	cos ϕ = 1.0	RST	±1.20%	-2.11%	±0.04%	2.21	**No cumple**
5	P+	100%Un	100%In	cos ϕ = 1.0	RST	±1.20%	-2.16%	±0.04%	2.09	**No cumple**
6	P+	100%Un	100%In	cos ϕ = 1.0	R--	±2.25%	0.07%	±0.04%	2.09	**Cumple**
7	P+	100%Un	100%In	cos ϕ = 1.0	-S-	±2.25%	-6.58%	±0.33%	4.53	**No cumple**
8	P+	100%Un	100%In	cos ϕ = 1.0	--T	±2.25%	0.12%	±0.03%	2.03	**Cumple**
9	P+	100%Un	100%In	cos ϕ = 0.5i	RST	±1.20%	-1.99%	±0.05%	2.12	**No cumple**
10	P+	100%Un	100%In	cos ϕ = 0.8c	RST	±1.20%	-2.31%	±0.03%	2.03	**No cumple**
11	P+	100%Un	1000%In	cos ϕ = 1.0	RST	±1.20%	-2.16%	±0.03%	2.00	**No cumple**
17	Q+	100%Un	5%In	sen ϕ = 1.0	RST	±2.40%	0.03%	±0.04%	2.21	**Cumple**
18	Q+	100%Un	100%In	sen ϕ = 1.0	RST	±2.40%	0.05%	±0.04%	2.12	**Cumple**
19	Q+	100%Un	100%In	sen ϕ = 1.0	R--	±3.50%	0.05%	±0.03%	2.00	**Cumple**
20	Q+	100%Un	100%In	sen ϕ = 1.0	-S-	±3.50%	0.03%	±0.04%	2.08	**Cumple**
21	Q+	100%Un	100%In	sen ϕ = 1.0	--T	±3.50%	0.09%	±0.04%	2.12	**Cumple**
22	Q+	100%Un	100%In	sen ϕ = 0.5i	RST	±2.40%	-0.1%	±0.20%	2.00	**Cumple**
23	Q+	100%Un	100%In	sen ϕ = 0.5c	RST	±2.40%	0.1%	±0.20%	2.00	**Cumple**
24	Q+	100%Un	1000%In	sen ϕ = 1.0	RST	±2.40%	0.1%	±0.10%	3.31	**Cumple**

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN Y ENSAYO
No. CEO-167737-2026

ONAC ACREDITADO ISO/IEC 17025:2017 13-LAC-048 — ONAC ACREDITADO ISO/IEC 17025:2017 13-LAB-048 — CEO

Ensayos

Ensayo de Funcionamiento sin carga

Energía	*Tensión*	*Corriente*	*Factor Pot.*	*Fase(s)*	*Resultado de ensayo*
P+	110%	0%In	cos ϕ = 1.0	---	**Cumple**

Ensayo de Corriente de Arranque

Energía	*Tensión*	*Corriente*	*Factor Pot.*	*Fase(s)*	*Resultado de ensayo*
P+	100%Un	0.2%In	cos ϕ = 1.0	RST	**Cumple**
Q+	100%Un	0.3%In	sen ϕ = 1.0	RST	**Cumple**

Ensayo de Verificación de la Constante

Energía	*Lectura inicial (kWh o kvarh)*	*Lectura final (kWh o kvarh)*	*Energía Registrada (kWh o kvarh)*	*Energía Dosificada (kWh o kvarh)*	e_{pc} *(%)*	e_{vc} *(%)*	*U (%)*	*k*	*Prueba de Exactitud No.*	*Resultado del ensayo*

Condición Metrológica	Certificado válido para un (1) medidor de energía
NO CUMPLE	

Convenciones

P+	Energía Activa Importada	NR	No realizado	U:	Incertidumbre de medición
P-	Energía Activa Exportada	*Lep*:	Límite de error porcentual.	e_{pc}:	Error Porcentual
Q+	Energía Reactiva Importada	e_{pe}:	Error en exactitud	e_{vc}:	Error del registrador (e_{pc} - e_{pe})
Q-	Energía Reactiva Exportada	*k*:	Factor de cobertura (dist. t-student)	U_n:	Tensión nominal

Observaciones:
Las pruebas y ensayos en los equipos multirrango de tensión se realizaron aplicando Un = 120 V.
La calibración y ensayos se realizan en instalaciones permanentes del laboratorio.
La calibración y ensayos a medidores polifásicos son realizadas con tensiones balanceadas.
PRODUCTO/MATRÍCULA: NA , ACTA No. NA, OT: NA (información reportada y suministrada por solicitud del cliente).

5. OBSERVACIONES

Código	*Descripción*	*Observación(es)*
--	--	--

6. AUTORIZACIÓN

Autorizado por:

Miller Suárez López
Jefe Laboratorio de Calibración y Ensayo
--------- Fin del Certificado de Calibración y Ensayo -------

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN Y ENSAYO
No. CEO-167737-2026

ANEXO DEL CERTIFICADO
Resultados de Verificación

A1. INFORMACIÓN SELLO(S) DE SEGURIDAD

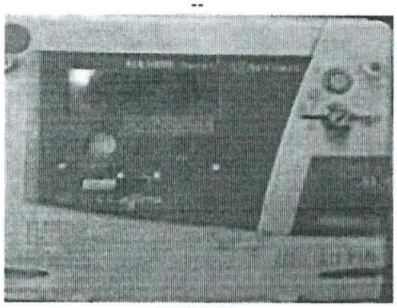
Serie	Tipo	Color	Posición	Estado	Ubicación	Observación
NO EXISTE	NO EXISTE	-	-	NO EXISTE	EMBALAJE	RETIRADO
NO EXISTE	NO EXISTE	-	-	NO EXISTE	BOLSA	RETIRADO
300386	ETIQUETA	-	8	BUENO	TAPA	RETIRADO
S0219921	TAMBOR	-	7	BUENO	TAPA	RETIRADO
S0219922	TAMBOR	-	5	BUENO	TAPA	RETIRADO

A2. VERIFICACIÓN VISUAL

Código	Descripción	Observación(es)
BMDT	Base del medidor, deteriorada	
NCEEX	No cumple con el ensayo de exactitud	
RGDT	Registrador, deteriorado	Presenta mancha oscura.
RGOT	Registrador, otro(a)	No es posible visualizar la lectura del display para la ejecución del ensayo de verificación de la constante, debido a que el display presenta mancha oscura.
TPDT	Tapa principal, deteriorada	

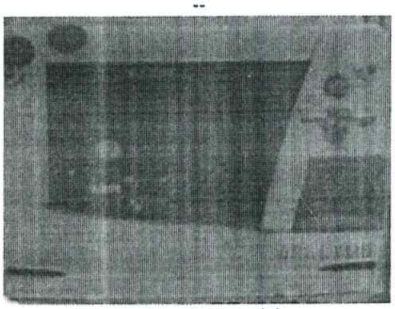
A3. REGISTRO(S) FOTOGRÁFICO(S)

--



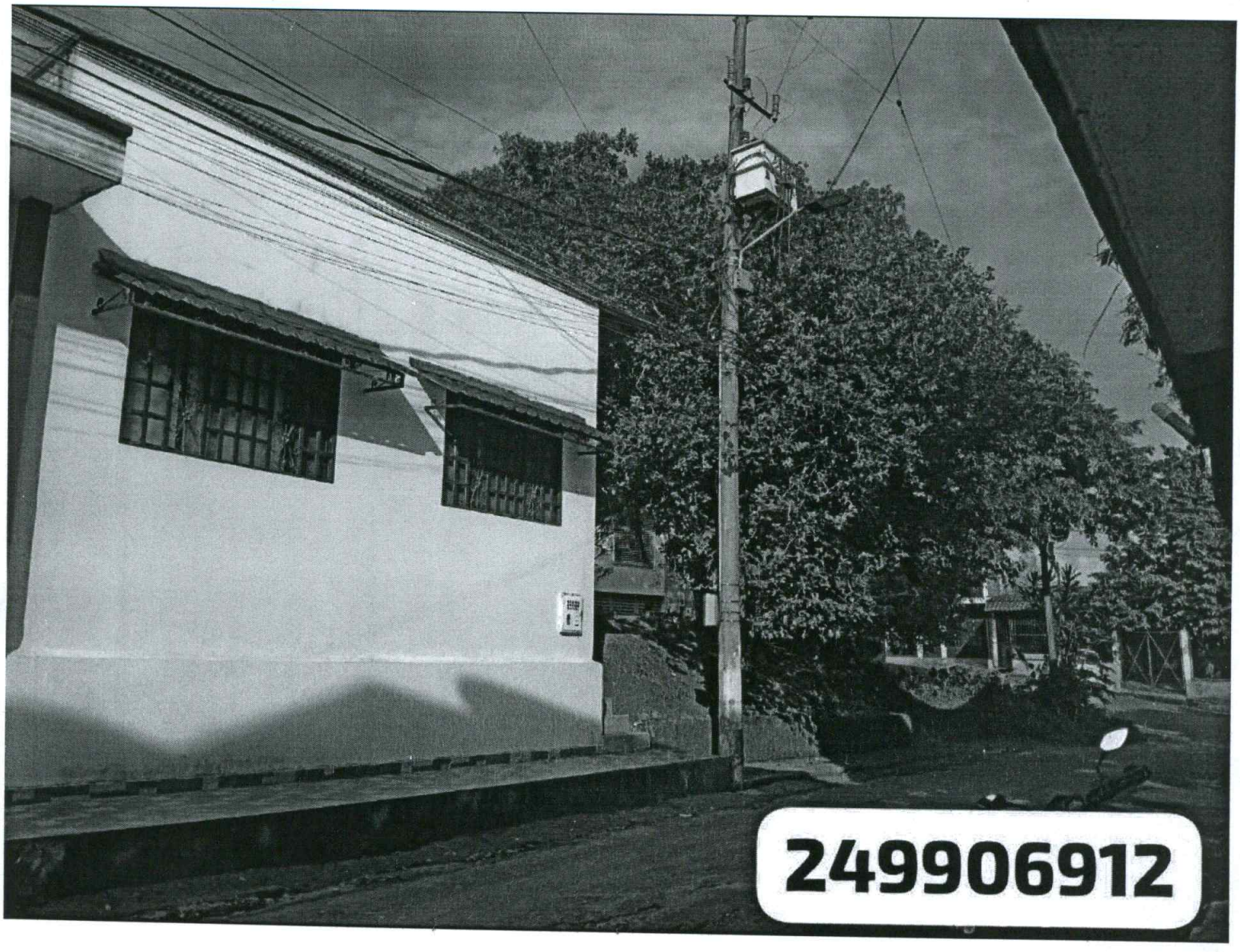
00098308

--



Registrador, otro(a)

--------- Fin del Anexo ---------


249906912