



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20182010027621

Fecha: 20/09/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor
JOSE ALEJANDRO INOSTROZA LOPEZ
Gerente
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DEL TOLIMA S.A E.S.P
Calle 39a No 5-15 Piso 3
juridica@enertolima.com
Ibagué, Tolima

Asunto: Traslado para atención en primera instancia. Radicado No. SSPD 20185290985462

Respetado señor:

Mediante la comunicación del asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió información relacionada con una denuncia en contra de ENERTOLIMA S.A. E.S.P., por parte del ciudadano que se menciona a continuación:

Nombre: Ana María Barreto
Número de cuenta: 62786
Dirección: Vereda Chipuelo Centro
Municipio: El Guamo (Tolima)

Con el propósito de atender de manera adecuada la petición, esta Superintendencia Delegada para Energía y Gas, a través del Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible (GPUEGC), procede a realizar el traslado de dicha comunicación a la empresa para que dé respuesta al hecho expuesto, conforme a las disposiciones de la Ley 1437 de 2011 CPACA, en cuanto a oportunidad y contenido (claro y de fondo), dando cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias vigentes.

La situación puesta en conocimiento de esta entidad demanda de la verificación y actuación de la empresa, quien tiene en primera instancia la responsabilidad de atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios. En efecto, los artículos 152 y 153 contenidos en el Capítulo VII "DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA" de la Ley 142 de 1994, establecen:

"Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (...)



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. (...)"

Sumado a lo anterior, se le recuerda al prestador que en caso de no atender oportunamente la solicitud objeto de este traslado, el usuario podrá hacer uso de los instrumentos establecidos en la ley de servicios públicos, atendiendo los procedimientos para el trámite de reclamaciones en sede de la empresa; lo anterior, sin perjuicio de las investigaciones que esta Superintendencia pueda adelantar al respecto.

Finalmente, se le solicita con ánimo informativo, remita a esta Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, copia de la respuesta que se dé al peticionario.

Cordialmente,



JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ
Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

C.C. Ana Maria Barreto - Vereda Centro Chipuelo Finca Los Naranjos – El Guamo, Tolima

Anexo: Radicado SSPD 20185290985462

Proyectó: JA - Profesional GPUEGC
Revisó y aprobó: JAGP – Coordinador GPUEGC