



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20182010032081**

Fecha: **22/10/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor  
DAVID FELIPE ACOSTA CORREA  
Gerente  
CODENSA S.A. ESP  
CRA. 13A NO. 93-66  
Email: servicioalclientecodensa@enel.com  
Bogotá, D.C

Asunto: Traslado para atención en primera instancia. Radicado No. SSPD 20185291195592 del 17/10/2018

Respetado señor:

En cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control asignadas por la Ley a la SSPD, mediante comunicación del radicado del Asunto, se recibió información relacionada con una denuncia en contra de CODENSA S.A. ESP., por parte de la (el) usuaria(o) que se menciona a continuación:

Nombre: CARMEN DALILA PONCE DE SEVILLANO y demás firmantes  
Número de cuenta: varias cuentas  
Dirección: CARRERA 14 A No. 6 A -09 – Calle 6 A No. 14-43  
Municipio: Ricaurte Cundinamarca

Se precisa que, aunque se adjunta oficio dirigido a Codensa, no se observa que hubiese sido radicado en su Empresa

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 (GPUE y GC), procede a realizar el traslado de dicha comunicación a la empresa, para que atienda la petición dando respuesta a **CADA UNO** de los hechos expuestos, 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:



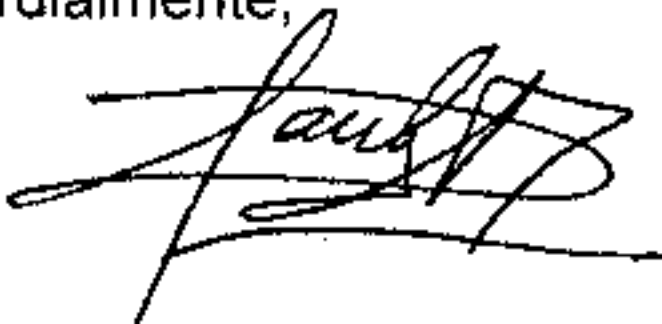
*"Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (...)*

*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

Anexo: Radicado SSPD 20185291195592

C.C. Señor(a) CARMEN DALILA PONCE DE SEVILLANO y demás firmantes  
CRA 14 N 6A N 09 BARRIO CENTRO, RICAURTE / CUNDINAMARCA  
Celular 3128264753

Proyectó: CRVL- Profesional GPUEGC  
Revisó y aprobó: JAGP - Coordinador GPUEGC