



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20182010034411**

Fecha: **07/11/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor:

Juan De La Cruz Santana
Calle 14 N° 8 - 26 Barrio Norte
Villa De San Diego De Ubate / Cundinamarca

Asunto: Respuesta a Radicado.No. SSPD 20185290860102 del 10/08/2018

Respetado señor:

En esta Superintendencia, se ha recibido su comunicación relacionada con inconformidades frente a la prestación del servicio de energía.

Al respecto, y con el objeto de atender adecuadamente su petición, a continuación, relacionamos los diferentes radicados con los cuales se le ha dado trámite a su solicitud:

RADICADO	ASUNTO	TRÁMITE
SSPD 20185290860102 del 10/08/2018	DENUNCIA DE JUAN DE LA CRUZ SANTANA CONTRA CODENSA	Requerimiento a Codensa S.A. E.S.P., con radicado SSPD 20182010025451 de 05 /09/2018
SSPD 20185291089352 de 25/09/2018	REFERENCIA AL RADICADO No.20182010025451	Segundo requerimiento a Codensa S.A. E.S.P., con radicado SSPD 20182010029081 de 02 /10/2018
SSPD 20185291182952 de 12/10/2018	RAD 20182010025451 NO HUBO RESPUESTA REQUERIMIENTO SOLICITUD HA RAD 20185290860102	Reiteración del usuario a SSPD
SSPD 20185291260952 de 31/10/2018	REFERENCIA A RADICADO 20182010029081	Respuesta radicado SSPD 20182010029081 de 02/10/2018

Con base en lo anterior, se observa el prestador se pronunció sobre su queja, a través del radicado SSPD 20185291260952 de 31/10/2018 y con acto administrativo Codensa 07171498 de 29/10/2018, anexos al presente oficio, en los cuales se da respuesta a su queja:

"(...)



Yo, **JUAN DE LA CRUZ SANTANA**, mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía No. 3.222.547 de Ubaté, denuncié a la empresa CODENSA por la mala prestación del servicio de energía he pasado quejas por escrito y un derecho de petición donde la empresa me devuelve la siguiente respuesta al comunicado **RADICADO 06902174** (Derecho de petición No. 02166986 del 25 de mayo de 2018 Cuenta 1765469-6 Vereda Volcán No. 2 Ubaté - Cundinamarca). De que la estructura y líneas estaban en buen estado y que si se presentaba alguna falla era por vendavales o lluvia. Esta fue la respuesta.

Pero es que el **SERVICIO DE LUZ ES MUY DEFICIENTE**. Porque en la revisión realizada por el Técnico el 29 de mayo de 2018, se verificó que el servicio es deficiente por ende daña los electrodomésticos- equipos y también por la distancia que estamos aproximadamente 1.200 metros del transformador. Siendo que nos pueden trasladar el servicio a un transformador más cercano y no lo realizaron.

(...)"

La empresa Codensa S.A. E.S.P., en la respuesta manifiesta, entre otros aspectos lo siguiente:

No obstante, es importante poner en su conocimiento que a pesar de que la infraestructura eléctrica se encuentra en buenas condiciones, ENEL Codensa programó unas labores de mantenimiento en la zona, las cuales tendrán lugar durante diciembre de 2018.

Considerando lo anterior, y en cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control asignadas por la ley a esta entidad, se le solicita que en caso de que la empresa no cumpla lo informado, dicha situación nos sea comunicada de forma inmediata con el fin de hacer el debido seguimiento de su caso.

Adicionalmente, se le informa que de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa deberá agotar el procedimiento de reclamación en sede de la empresa establecido en la Ley 142 de 1994, el cual expone que la primera instancia de reclamación debe ser resuelta por el prestador del servicio en cumplimiento con lo señalado en el artículo 152 de la misma ley.

En los anteriores términos damos por atendida su solicitud.

Cordialmente,



JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ

Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo: Radicado SSPD 20185291260952 de 31/10/2018.

Copia: David Felipe Acosta Correa, Codensa S.A. E.S.P. Carrera 13 A No. 93-66, contactenos@codensa.com.co, Bogotá / D.C.

Proyectó: JABM- Profesional GPUEGC

Revisó y aprobó: JAGP - Coordinador GPUEGC