



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



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

Radicado No.: **20182010038061**

Fecha: **03/12/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor  
Alba Rosa Abaunza Mateus  
Cra 5a N 6 32  
San Gil / Santander

Asunto: Respuesta al Radicado SSPD No. 20185290810652 de 30/07/2018

Respetado señor:

Se le informa que mediante radicado SSPD 20185291387662 del 26/11/2018, el cual se encuentra anexo al presente oficio, hemos recibido respuesta a los requerimientos SSPD 20182010023071 de 16/08/2018 y 20182010030781 de 11/10/2018, efectuados por esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en relación con el caso objeto de su denuncia.

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

Teniendo en cuenta la información relacionada en el radicado de referencia, ESSA se permite dar respuesta de la siguiente manera:

Respetado Señor Jaime Alberto, procedemos a verificar la información en nuestra base de datos, observando que el señor Alberto Rodríguez Rodríguez se presenta a nuestras oficinas de atención al cliente el 1 de agosto de 2017 y mediante proceso 23406849, solicita visita de inspección a fin de mirar la posibilidad de cambiar o repotenciar transformado existente (N° 0469066), ubicado en la vereda Boquerón, circuito Mogotes/Onzaga.

De acuerdo a lo anterior, se realiza la respectiva visita técnica y se procede a dar respuesta mediante comunicación el 18 de agosto de 2017 con número de radicado 20170330033891, donde se da a conocer los trabajos a realizar. Respuesta enviada mediante correo certificado a la dirección proporcionada por el usuario, como se observa en la prueba de entrega.

(...)



...

Posteriormente la señora Alba Rosa Abaunza, el 17 de julio de 2018 presenta requerimiento por escrito ante nuestra empresa, mediante radicado 20180320023384, donde manifiesta inconformidad con el servicio de energía. De acuerdo a lo anterior, se verifica la información en nuestra base de datos y se procede a emitir comunicación el 8 de agosto de 2018 con número de radicado 20170330033950, donde se da respuesta a las inquietudes planteadas por la usuaria. Respuesta enviada mediante correo certificado a la dirección descrita por el usuario, como se observa en la prueba de entrega.

...

Seguidamente, el 18 de octubre de 2018 se recibe requerimiento por parte de la Superservicios a fin de recibir información referente a la respuesta emitida a la solicitud realizada por el usuario Alba Rosa Abaunza el 17 de julio de 2018 mediante radicado 20180320023384. De acuerdo a lo anterior, se verifica nuestra base de datos y se emite respuesta mediante comunicación el 8 de noviembre de 2018 con número de radicado 20170330049146, dando respuesta a la

Superservicios y adjuntando la respuesta suministrada al usuario en mención. Respuesta enviada mediante correo certificado a la dirección de la oficina principal de la Superservicios en la ciudad de Bogotá, como se observa en la prueba de entrega.

- ...
- E. Respecto al punto 6, Se confirma que el servicio de energía eléctrica en el sector se encuentra operando normalmente, sin afectaciones en el sector. Se adjunta acta firmada por la señora Alba Rosa Abaunza Mateus.
- F. Referente al punto 7, Se verifico y se encontró redes e infraestructura de ESSA que suministra servicio al cliente, cumpliendo con todas las normas establecidas según RETIE, se informa al usuario de los trabajos ejecutados por ESSA según solicitud de repotenciación de red de baja tensión y montaje de transformador nuevo para mejora de tensión. Se realizaron medidas a caja de breakers con voltajes, (fase a neutro)  $V_{an} = 116$  V, (fase a neutro)  $V_{bn} = 119$  V, (fase a neutro)  $V_{ab} = 235$  V y con corrientes la fase a = 1 Amperios, la fase b = 1 Amperio, y el neutro = 0 Amperios, tensiones normales de acuerdo al RETIE. En el momento el servicio es normal y el usuario se encuentra conforme y a satisfacción por los trabajos ejecutados por ESSA.

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 con 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 20185291387662 de 29/11/2018.

Copia: Mauricio Montoya Bozz - Electrificadora De Santander SA ESP. ESSA S.A. E.S.P, Carrera 19 N° 24 – 56, Bucaramanga, Santander

Proyectó: JABM- Profesional GPUEGC

Revisó y aprobó: JAGP – Coordinador GPUEGC