



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



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

Radicado No.: **20182010039821**

Fecha: **12/12/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor  
DAVID FELIPE ACOSTA CORREA  
Representante Legal  
CODENSA S.A. ESP  
CRA. 13A NO. 93-66  
servicioalclientecodensa@enel.com  
Bogotá D.C.

Asunto: Requerimiento. Radicado No. SSPD 20185291416822

Respetado señor Acosta:

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 inconformidades en la prestación del servicio de energía eléctrica, en el municipio de Paratebueno, vereda Candilejas en contra de CODENSA S.A. E.S.P., por parte del usuario que se menciona a continuación:

Nombre: LUIS EDUARDO MARTINEZ LOPEZ  
Dirección: Vereda Candilejas  
Municipio: Paratebueno (Cundinamarca)

En la mencionada petición el usuario manifiesta:

"(...)

Formalmente me dirijo a ustedes con el fin de pedir que interceda ante la empresa de energía codensa, teniendo en cuenta que el día 02 de Diciembre me di cuenta que el transformador que se encontraba en la vereda Candilejas del Municipio de Paratebueno Cundinamarca fue cambiado por los contratistas sin informarnos a ninguna persona de la comunidad, el transformador que colocaron es demasiado pequeño y no da la potencia de energía que necesitamos las fases no llegan bien y esto genera apagones cada 10 minutos la carga es demasiado baja y hay viviendas que no llega el servicio bien. Nos sentimos perjudicados porque en estos momentos con los continuos apagones se no dañan los electrodomésticos.

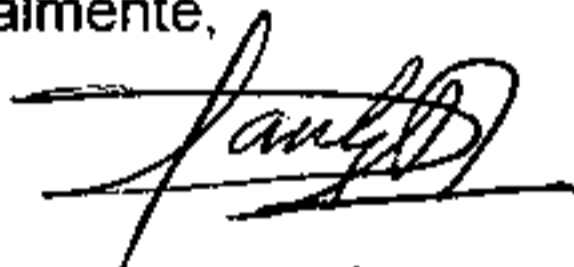
(...)" (sic)

Por tratarse de un tema de competencia de la empresa, es pertinente contar con información concreta sobre la petición del usuario, frente a **CADA UNO** de los hechos planteados en su escrito. Por lo anterior, esta Superintendencia Delegada, a través del Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible (GPUEGC), le requiere:

1. Realizar visita técnica en la Vereda Candilejas para verificar en compañía del usuario, las condiciones de la prestación del servicio, estado de redes, plan de mantenimientos realizados y programados en el municipio para el año 2019. Anexar copia del acta de la visita realizada.
2. Remitir copia de la respuesta que se dé al usuario respecto de la petición realizada a la Personería de Paratebuena (Se anexa en el presente radicado)
3. Informar cuales han sido las razones técnicas por las que se presenta la suspensión del servicio de energía eléctrica según lo manifestado por el usuario.
4. Allegar informe técnico que contenga el número de interrupciones presentadas en la vereda Candilejas del Municipio de Paratebuena desde el 2 de diciembre a la fecha, tiempo de duración y acciones por parte de la empresa para realizar las reparaciones necesarias.
5. Informar los canales con los que cuenta la Empresa para recepcionar las quejas de los usuarios en las zonas rurales.
6. Informar el estado actual del servicio en la Vereda Candilejas.
7. Todo lo demás que considere pertinente para aclarar esta situación.

Para la remisión de la información, se otorga un plazo de quince (10) días posteriores al recibo de la presente comunicación.

Cordialmente,



JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ

Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo: 20185291416822

C.C Luis Eduardo Martínez López - Calle 10 A No 16 - 12 Barrio Monserrate - Cumaral - Meta  
Dr. Víctor Humberto Parrado Personero Municipal - [personeria@paratebuena-cundinamarca.gov.co](mailto:personeria@paratebuena-cundinamarca.gov.co)

Proyectó: LFGM- Profesional GPUEyGC  
Revisó y aprobó: JAGP - Coordinador GPUEyGC