



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20192010033671

Fecha: 11/07/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor
DAVID FELIPE ACOSTA CORREA
Representante Legal
CODENSA S.A. ESP
Carrera 13A No. 93-66
notificaciones.judiciales@enel.com
Bogotá, D.C.

Asunto: Requerimiento. Radicado No. SSPD 20195290696982 del 04/07/2019

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 una denuncia en contra de CODENSA S.A. ESP., por parte de la (el) usuaria(o) que se menciona a continuación:

Nombre: GUSTAVO GONZALEZ JINETE
Dirección: FINCA SANTA CRUZ DE VISTAHERMOSA VEREDAD POVEDA 2 TEL: 3166262205
Municipio: TENJO / CUNDINAMARCA

En la mencionada petición el usuario manifiesta que: "(...)"

2. El servicio público de energía prestado por Enel- Codensa SA ESP en el municipio de Tenjo, departamento de Cundinamarca adolece de fallas que superan ampliamente a las permitidas por las normas regulatorias de los servicios públicos.
3. Esas fallas causan perjuicios en todos los niveles a la comunidad de Tenjo, lo que desencadena daños generando pérdida de alimentos, daños en los aparatos eléctricos y perjuicios en las actividades agropecuarias y familiares, como el estudio y labores de explotación de la agricultura y en general a las actividades profesionales de sus residentes.
4. Estas fallas son causadas durante la ocurrencia de fenómenos climáticos, como la lluvia y el viento, dado que el sistema de redes colapsa por los múltiples cortocircuitos.

5. Las mencionadas fallas son causadas por la falta del mantenimiento preventivo en tres aspectos principales:
 1. Falta de una poda de árboles sistemática y de vegetación que cubre las redes y transformadores.
 2. Cambio de crucetas defectuosas, aisladores en mal estado, pararrayos defectuosos o inhabilitados, postes antiguos de madera en mal estado.
 3. Instalación de equipos tele-controlados que permitan la detección temprana de fallas en las redes.
6. Que, a pesar de las innumerables solicitudes de mantenimientos preventivos, desde llamadas, uso de redes sociales y hasta derechos de petición de usuarios conglomerados en 5 veredas Enel-Codensa no ha efectuado dichos mantenimientos.
7. Que existe un detallado registro de las múltiples llamadas al número telefónico de servicio 115, al igual que de las solicitudes hechas por redes sociales que se han realizado para denunciar la falla del servicio y que esta información se encuentra en sus dependencias, clasificada por número de cliente.

(...)” (SIC).

Por tratarse de un tema de competencia de la empresa, es pertinente contar con información de la empresa 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. Mecanismo de información aplicado por la empresa, donde se evidencie que está garantizando el debido proceso al usuario.
2. Brindar un informe detallado de la situación descrita a cada uno de los hechos e indicar el estado actual de la prestación del servicio de energía eléctrica y se envíe la respuesta al peticionario.
3. Copia de la respuesta dada al peticionario donde se observe solución de fondo frente a cada uno de los hechos descritos en el derecho de petición frente a las presuntas fallas en la prestación del servicio por continuidad y calidad en el Comunidad de Tenjo.
4. Indicar las causas de las constantes fallas del servicio de energía eléctrica en el Comunidad de todas las veredas del municipio de Tenjo, Cundinamarca, según lo informado por el peticionario, las redes requieren de mantenimientos en todas las veredas del municipio de Tenjo.
5. Informe de las acciones realizadas por CODENSA SA. E.S.P. para mejorar la calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en **todas las veredas del municipio de Tenjo, Cundinamarca**, teniendo en cuenta que se debe evitar en lo posible daños a equipos, electrodomésticos y equipos de computación o transmisión de comunicaciones de los habitantes, empresas e instituciones municipales de Tenjo.
6. Anunciar cuales son las razones por las cuales Codensa no atiende las reiteradas denuncias del mal servicio prestador en el municipio de Tenjo, Cundinamarca).
7. Se sirva brindar un informe detallado del mantenimiento realizado a los circuitos, postes, transformadores y demás redes que alimentan el servicio de energía eléctrica en el municipio de Tenjo, Cundinamarca, denunciado en el derecho de petición del peticionario.

8. Plan de intervención para la normalización y/o mitigación del riesgo generado por la infraestructura eléctrica en la comunidad que reside en el municipio denunciado.
9. Indicar la capacidad actual que tiene el transformador y la carga conectada en la mencionadas en las veredas del municipio de Tenjo.
10. Remitir un informe de compensaciones del "Peor Servido" para los usuarios afectados.
11. Indique las razones técnicas por las cuales se siguen presentando las fallas del servicio en este sector mencionado.
12. Realice visita de manera inmediata en las veredas del municipio de Tenjo y demás sectores del municipio de Cundinamarca, para que se realicen las actividades técnicas, podas, necesarias para mitigar estas fallas del servicio en la zona, remitiendo registro fotográfico y acta firmada con el peticionario y usuarios de la zona de Tenjo, Cundinamarca.
13. La demás información adicional que considere pertinente remitir a esta Superintendencia sobre este caso.

Para la remisión de la información, se otorga un plazo de diez (15) 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: Radicado SSPD 20195290696982 del 04/07/2019

Copia: GUSTAVO GONZALEZ JINETE, FINCA SANTA CRUZ DE VISTAHERMOSA VEREDAD POVEDA 2 TEL: 3166262205, TENJO / CUNDINAMARCA

Proyectó: Laura Cogollo R- Profesional GPUEGC.
Revisó y aprobó: Jaime A Guerra Páez- Coordinador GPUEGC.