



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20192010056881**

Fecha: **13/12/2019**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor

HERNANDO RUÍZ LÓPEZ

Representante Legal

ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.

Carrera 18 con calle 9 Esquina. Edificio El Bote. Km 1 Vía Palermo.

E-mail: gerencia@electrohuila.co

Neiva / Huila.

Asunto: **Requerimiento**. Radicado SSPD No. 20195291424832 del 12/12/2019.

Respetado señor Ruiz:

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 una Queja en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P., por parte del usuario que se menciona a continuación:

Nombre: HERNANDO PUENTES LOZANO.

Dirección: Zona Industrial. Km 3 Vía Palermo Huila.

Municipio: Neiva / Huila.

En la mencionada Queja el usuario manifiesta:

"(...)

ASUNTO. Queja servicio público esencial de Energía

Comedidamente acudo a la empresa que usted dirige, con el propósito de instaurar queja respecto de la deficiente prestación del servicio público esencial de energía en mi predio rural ubicado en la zona industrial kilómetro 3 vía Palermo Huila, en el cual cuento con dos matriculas: una con servicio monofásico y la otra con servicio trifilar respectivamente, donde además de mi lugar de residencia, también funciona el Restaurante Aroma y Sazón.



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Mi queja se funda en los permanentes y prolongados cortes de energía en ambas conexiones, situación que sitúa en alto riesgo de daño a los electrométricos instalados así como deterioros de la gran cantidad de alimentos cárnicos, lácteos, bebidas, verduras y de otra índole que se mantienen refrigerados para consumo, tanto de mi familia como del servicio de restaurante; Afectación que pese a existir de manera permanente desde los últimos meses del presente año, no ha impedido la facturación y pago cumplido de los costos del servicio.

Por lo expuesto, comedidamente solicito se me informen las razones de los mencionados cortes, y se proceda a implementar los correspondientes correctivos con el fin de que se subsane la afectación mencionada, para que no se vuelva a presentar.

Lo anterior debido a que se evidencia incumplimiento por parte de esa empresa, de lo regulado en los artículos 2 *Intervención del Estado en los Servicios Públicos*, numerales 2.1. *Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.* 2.4. *Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna...* 2.5 *prestación eficiente.* 3.9 *Respeto del principio de neutralidad a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios,* de la Ley 142 de 1994, *Régimen de Servicios Públicos domiciliarios.* (...).

Por tratarse de un tema de competencia de la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P., es pertinente contar con información de la empresa sobre la Queja del usuario, frente a **CADA UNO** de los hechos planteados en el escrito. Por lo anterior, esta Superintendencia Delegada, a través del Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible (GPUEGC), además le requiere:

1. Remitir copia de la respuesta que se emita frente al radicado No. 06-DZN-033463-E-2019, correspondiente a la Queja interpuesta por el usuario en sede de la Empresa.
2. Informar el estado actual del servicio de energía eléctrica, en el sector mencionado por el señor Puentes.
3. Informar el código SUI del circuito y de los transformadores que atienden el sector mencionado por el usuario.
4. Enviar la información de los registros de calidad de la potencia que se describen en la tabla, correspondientes a las barras de salida del circuito que alimenta el sector de la Zona Industrial ubicada en el Kilómetro 3 Vía Palermo/Huila, tomados durante los meses de enero a diciembre de 2019, con su correspondiente análisis.

No. Archivo	Nombre Archivo	Tipo Archivo: Parámetros
1	[OR]_FTP_Semana_j_PM.c sv	Archivo FTP: Frecuencia, Tensión y factor Potencia
2	[OR]_DAT_Semana_j_PM.c sv	Archivo DAT: Distorsión Armónica de Tensión
3	[OR]_CEL_Semana_j_PM.c sv	Archivo CEL

Esta información deberá ser enviada en medio magnético con el análisis respectivo.

5. Remitir informe acerca de los trabajos de mantenimiento ejecutados a dicha infraestructura durante lo corrido del año 2019 a la fecha.
6. Indicar si los usuarios de la zona afectada se han visto compensados por las interrupciones del servicio de energía objeto de la Queja.
7. Indicar las inversiones por parte de la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P., para mejorar la calidad del servicio en la zona referenciada por el usuario.
8. La demás información adicional que considere pertinente remitir a esta Superintendencia sobre el caso.

Para la remisión de la información, se otorga un plazo de diez (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

Anexos: Radicado SSPD No. 20195291424832 del 12/12/2019.

C.C. Sr. HERNANDO PUENTES LOZANO. Zona Industrial. Km 3 Vía Palermo. Neiva / Huila

Proyectó: Yeimy Romero Tula – Profesional GPUE y GC

Revisó y aprobó: Jaime Alberto Guerra Páez – Coordinador GPUE y GC.