



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.: **20202010000711**

Fecha: **10/01/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor

FRANCESCO BERTOLI

Representante Legal

CODENSA S.A. ESP

Carrera 13A No. 93-66

servicioalclientecodensa@enel.com

Bogotá, D.C.

Asunto: Traslado para atención en primera instancia - Radicado No. SSPD 20195291413962

Respetado señor:

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 SA ESP., por parte del usuario que se menciona a continuación:

Nombre: HUMBERTO MARTINEZ

Dirección: CARRERA 3 # 5 B 21 ESTE URBANIZACION CADIS

Municipio: FACATATIVA / CUNDINAMARCA

Con el propósito de atender de manera adecuada la petición, esta Superintendencia Delegada para Energía y Gas, a través del Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible (GPUE y GC), procede a realizar el traslado de dicha comunicación a la empresa, para que atienda la petición dando respuesta a **CADA UNO** de los hechos expuestos, conforme a las disposiciones de la Ley 1437 de 2011 CPACA, en cuanto a oportunidad y contenido (claro y de fondo), dando cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias vigentes.

La situación puesta en conocimiento de esta entidad demanda de la verificación y actuación de la empresa, quien tiene en primera instancia la responsabilidad de atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios. En efecto, los artículos 152 y 153 contenidos en el Capítulo VII "DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA" de la Ley 142 de 1994, establecen:

"Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (...)"



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

Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. (...)"

Sumado a lo anterior, se le recuerda al prestador que en caso de no atender oportunamente la solicitud objeto de este traslado, el usuario podrá hacer uso de los instrumentos establecidos en la ley de servicios públicos, atendiendo los procedimientos para el trámite de reclamaciones en sede de la empresa; lo anterior, sin perjuicio de las investigaciones que esta Superintendencia pueda adelantar al respecto.

Finalmente, se le solicita con ánimo informativo, remita a esta Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, copia de la respuesta que se dé al peticionario.

Cordialmente



JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ.

Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Copia: HUMBERTO MARTINEZ, CARRERA 3 # 5 B 21 ESTE URBANIZACION CADIS, FACATATIVA / CUNDINAMARCA ✓

Anexo: Radicado SSPD 20195291413962 del 10/12/2019

Proyectó: LCCR- Profesional GPUEGC.

Revisó y aprobó: JAPG - Coordinador GPUEGC.