



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20182010019291

Fecha: 18/07/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor
DAVID FELIPE ACOSTA CORREA
Representante Legal
CODENSA SA ESP
CARRERA 13A No 93 66
BOGOTA, D.C.
peticionescodensa@enel.com

Asunto: Traslado por competencia. Radicado No. SSPD 20185290744792

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 SA ESP., por parte de los usuarios que se menciona a continuación:

Nombre: HERNEY BELTRAN
Dirección: herneybeltranruiz@gmail.com
Municipio: Paratebueno / Cundinamarca

Nombre: ANA PAULINA CUESTA VASQUEZ
Dirección: paulina539@gmail.com
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: ERIKA RESTREPO G
Número de Cuenta: 2137198-9
Dirección: Carrera 12 a este No. 53-188 Sur Barrio Republica del Canadá
Municipio: Bogotá, D.C.

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:

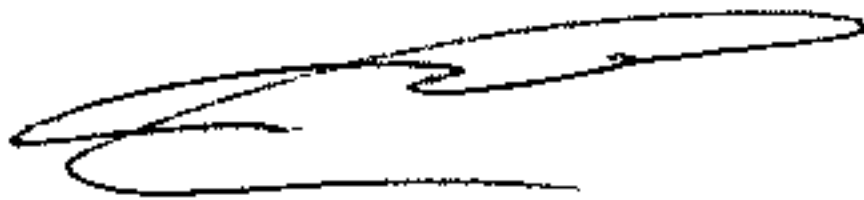
"Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (...)

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,



PHANOR ALVAREZ GONZALEZ
Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo. Radicado SSPD 20185290744792 del 16/07/2018

C.C. PROCURADURIA DELEGADA PARA VIGILANCIA PREVENTIVA - DE LA FUNCION PUBLIC - TITO ABAD VELASQUEZ GIRALDO, CARRERA 5 N° 15 - 80 PISO 17, BOGOTA / D.C. funcionpublica@procuraduria.gov.co

Copia: HERNEY BELTRAN, herneybeltranruiz@gmail.com

Copia: ERIKA RESTREPO G, Carrera 12 a este No. 53-188 Sur Barrio Republica del Canadá, Bogotá, D.C.

Copia: ANA PAULINA CUESTA VASQUEZ, paulina539@gmail.com

Proyectó. LCCR- Profesional Especializado GPUE y GC

Revisó y Aprobó: PHAG - Coordinador GPUE y GC