



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20182010016441**

Fecha: **22/06/2018**

GD-F-007 V 10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor:
JOSE ALEJANDRO INOSTROZA LOPEZ .
Gerente
COMPAÑIA ENERGÉTICA DEL TOLIMA S.A E.S.P
Calle 39 A No. 5 – 15 Piso 3
juridica@enertolima.com
Ibagué / Tolima

Asunto: Radicado No. SSPD 20185290603252 del 18/06/2018

Respetado señor Inostroza:

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 la empresa ENERTOLIMA S.A E.S.P, por parte de la (el) usuaria(o) que se menciona a continuación:

Nombre: JOSE ANGEL ROMERO
Identificación: 5988800
Número de cuenta: 134446
Teléfono: 3505334795
Dirección: Barrio Eco Paraíso Manzana 5L4
Ciudad: Ibagué / Tolima

En la mencionada petición el usuario manifiesta que:

"...Se pasó solicitud el día 8 de noviembre nos quedamos sin energía, el catorce del mismo mes pasamos derecho de petición solicitamos el servicio nos contestaron que 15 días hábiles..."

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Superintendencia Delegada, a través del Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible (GPUEGC), con el ánimo de dar una solución al peticionario le solicita lo siguiente:

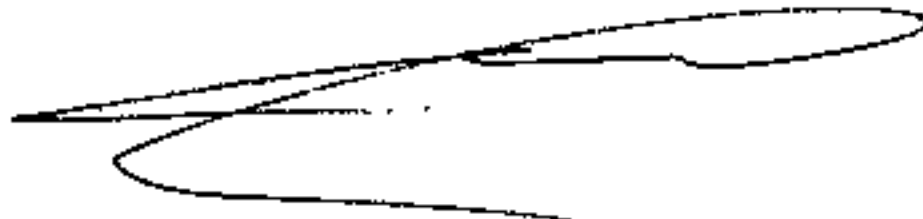
1. Ponerse en contacto con el señor José Ángel Romero (Tel. 3505334795) para conocer la situación de primera mano.



2. Atender de fondo cada uno de los hechos expuestos por el usuario.
3. Explicar las causas de la falla en la prestación del servicio manifestada por el usuario e informar la fecha desde que se encuentran sin servicio en el sector.
4. Informar si a la fecha el sector cuenta con el servicio de energía, en caso de que no cuente favor explicar las razones.
5. Remitir informe con registro fotográfico de las actividades realizadas para mitigar y/o solucionar la situación.
6. Remitir acta de visita firmada por el usuario.
7. Copias de las comunicaciones que por este caso se hayan generado.
8. Cualquier otra información que considere importante para aclarar la situación

Para la remisión de la información se concede un plazo de diez (10) días a partir del recibo de la presente comunicación, recuerde incluir como referencia los datos de identificación de este documento que son citados en el encabezado de la presente comunicación.

Cordialmente,



PHÁNOR ÁLVAREZ GONZÁLEZ
Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo: Radicado No. SSPD 20185290603252

Copia: José Ángel Romero – Dirección: Barrio Eco Paraíso Manzana 5L4 - Ibagué / Tolima

Proyectó: FACF – Profesional GPUE y GC
Revisó y Aprobó: PAG – Coordinador GPUE y GC