



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20182010021261

Fecha: 02/08/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor
JAIME HERNAN REY MONTENEGRO
Gerente
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. ESP (EMSA E.S.P)
CALLE 37 A NO. 45 – 53, EDIFICIO BARZAL ALTO VÍA AZOTEA
gerencia@emsa-esp.com.co
VILLAVICENCIO / META.

Asunto: Requerimiento de Información - Radicado No. SSPD 20185290760332 de 19/07/2018.

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 queja en contra de EMSA SA ESP, por parte del usuario que se menciona a continuación:

Nombre: LUZ MARINA BARRAGAN GUTIERREZ
Número de cuenta: N.A
Dirección: FINCA LAS COROCORAS VEREDA LA ESPERANZA HUMADEA
Municipio: GUAMAL / META

En la mencionada petición el usuario manifiesta que:

HECHOS

Por medio de la presente me permito nuevamente hacer el reclamo por segunda vez sobre un servicio solicitado a ustedes, esto debido a que en el primer oficio de reclamación con radicado N° 20183500066167 realizado el 26 de junio de 2018, en el cual explico el daño, hasta la fecha no han venido a solucionar este inconveniente y aún me encuentro sin el servicio. Si no fui lo suficientemente clara en el primer reclamo quiero relatarlo nuevamente.



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

Hace aproximadamente un mes con los fuertes vendavales en la zona se cayó un brazo de un árbol sobre las líneas que van hacia mi residencia, reventando una línea de baja tensión, se le hizo formalmente el reclamo al señor Raúl funcionario de EMSA, este nos manifestó que el servicio era particular y que por ello él procedía a hacer el arreglo por un valor de **TRESCIENTOS MIL PESOS (\$ 300.000)**. quiero dejar en claro que mi residencia queda aproximadamente a unos 40 metros del poste en donde se encuentra el transformador de EMSA y le presta el servicio a varios usuarios (Anexo Esquema), al no acceder a su petición se comportó groseramente y retiró la línea que había quedado de los aisladores que están debajo del transformador y a la fecha me encuentro sin servicio aun habiendo pasado un oficio como lo doy a conocer.

Pregunta? hay que pagarles a los funcionarios de EMSA para restablecer un servicio ?

O es la EMSA quien debe arreglar los daños ?

Según el contrato en el artículo 3 clausula N° 20 # A de la EMSA, debe velar por la continuidad y calidad del servicio, razón por la cual veo violados mis derechos en cuanto a este servicio público se refiere.

Este mismo inconveniente le pasó a un vecino también beneficiaria de EMSA con transformador comunitario y el señor Raúl no le arregló el servicio por que no se le había dado un trabajo días antes lo que hizo fue desconectar las líneas del arranque.

La finca es del señor **ERASMO DAVAS CORTEZ** con código 124508320 cel. 3143993487 dicho usuario por razones urgentes pagó el arreglo a un electricista particular.

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) y con el ánimo de dar una solución a la peticionaria, le requerimos para que, de **MANERA INMEDIATA** remita la siguiente información :

1. Contactarse con la peticionaria LUZ MARINA BARRAGAN GUTIERREZ a los teléfonos 302 826 5009 – 312 3746704 para que EMSA realice visita técnica de **MANERA INMEDIATA** a la Finca Las Corocoras Vereda La Esperanza Humadea en Guamal / Meta, de esta visita remitir registro fotográfico y **ACTA FIRMADA CON LA USUARIA**.
2. Informar fecha exacta del inicio del incidente que dejó sin el servicio de energía eléctrica al predio en mención, asimismo informar la fecha exacta de restablecimiento del servicio de energía eléctrica en el predio de la peticionaria.
3. Indicar las razones por las cuáles EMSA S.A. E.S.P no ha realizado labores técnicas para restablecer la prestación del servicio de energía eléctrica en la zona mencionada por la peticionaria, dado que la SSPD se contactó vía telefónica con los peticionarios el día

02/08/2018 y estos argumentaron que a la fecha 02/08/2018 el predio continúa sin el servicio de energía desde el día del incidente.

4. Copia de la respuesta dada a la peticionaria del presente radicado y copia de las respuestas a los radicados del No. 20183500066167 de 26 junio de 2018.
5. Indicar si los usuarios de la zona afectada, se verán compensados por las interrupciones o falta de servicio de energía objeto de denuncia.
6. La demás información adicional que considere pertinente remitir a esta Superintendencia sobre este caso.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de control que pueda adelantar esta Superintendencia por los eventuales incumplimientos normativos, por parte del prestador.

Finalmente, al remitir la respuesta, recuerde incluir como referencia los datos de identificación de este documento que son citados en el encabezado de la presente comunicación.

Cordialmente,



PHÁNOR ALVAREZ GONZÁLEZ

Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

C.C. LUZ MARINA BARRAGAN GUTIERREZ, FINCA LAS COROCORAS VEREDA LA ESPERANZA HUMADEA - GUAMAL / META

Anexo: Radicado SSPD 20185290760332 de 19/07/2018

Proyectó: JABM- Profesional GPUEGC

Revisó y aprobó: PAG - Coordinador GPUEGC