



20232011174751

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20232011174751

Fecha: 27/03/2023

GD-F-007 V.21

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señor (a)  
**LUCIO RUBIO DIAZ**  
**Gerente General**  
**ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**  
**Carrera 11 No. 82-76 Piso 4**  
**Bogotá D.C.**  
[clientescolombia@enel.com](mailto:clientescolombia@enel.com)

Asunto: Requerimiento radicado SSPD 20225294535402 del 08/11/2022

Respetado señor (a):

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 traslado por competencia de la Personería de Bogotá D.C., de una información relacionada con una denuncia en contra de la Empresa que Usted Representa.

Nombre: BLADYORIZON CASTELLANOS SALAZAR y OTROS  
Cuenta No. 2543469-4; 1745796-1; 6423903-7 Y OTROS PREDIOS  
Ubicación: CORREGIMIENTO DE SAN JUAN DE SUMAPAZ, VEREDA DE SANTO DOMINGO  
Municipio: Bogotá D.C.  
Teléfono: 3134006128

En la mencionada petición los usuarios manifiestan:

*“...LA COMUNIDAD DEL CORREGIMIENTO DE SAN JUAN DE SUMAPAZ €? VEREDA DE SANTO DOMINGO SOLICITO A PERSONERÍA LOCAL ORIENTACIÓN RESPECTO AL QUE HACER POR LA MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LA EMPRESA ENEL €? CODENSA, POR LOS ALTOS VALORES DE LAS FACTURAS, LA*

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

***CAÍDA DE TENSIÓN, ESTO ES, DEBIDO A QUE HAY VARIAS CASAS CONECTADAS A UN SOLO TRANSFORMADOR, AFECTACIÓN EN LOS POSTES, LOS QUE ESTÁN EN PELIGRO DE CAER Y CAUSAR DAÑOS A LA VIDA DE LAS PERSONAS Y ANIMALES...***

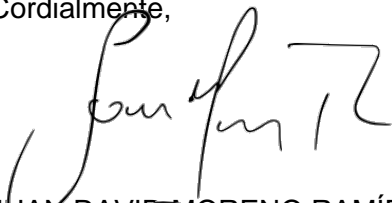
Por tratarse de un tema de competencia de la empresa, es pertinente contar con información de la empresa sobre petición del usuario, frente a CADA UNO de los hechos planteados en su escrito. Adicionalmente, esta Superintendencia Delegada, a través del Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector Energía y Gas, le requiere:

- 1) Indicar cuales son los mantenimientos preventivos y correctivos se han realizado en el sector en cuestión, esto es: ***“CORREGIMIENTO DE SAN JUAN DE SUMAPAZ, VEREDA DE SANTO DOMINGO”***, en los últimos seis meses.
- 2) Efectuar visita al sector en cuestión, establecer cuál es la prestación actual del servicio de energía respecto de la calidad y de la continuidad.
- 3) Presentar un informe detallado en el cual se establezcan las acciones a tomar por la supuesta falla en la prestación del servicio por continuidad y calidad, esto es: revisión de ***“...EL TRASFORMADOR SURTE ENERGÍA A LA ESCUELA...”***, ***“...REVISIÓN DE LOS TRANSFORMADORES, CONTADORES, LOS CABLES DE TENSIÓN Y POSTES...”***
- 4) Remitir evidencia fotográfica, en la que se pueda observar con claridad que las revisiones efectuadas, conforme a lo solicitado por los usuarios del servicio.
- 5) Planes de inversión y/o expansión planeados en el lugar referenciado para ejecución en el año 2023 y próximos años.
- 6) Informar si hay cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones de Eléctricas – RETIE.
- 7) Igualmente, brindar, copia de la respuesta a este despacho, que se dé al usuario (PUNTO POR PUNTO y de carácter necesario), adicionalmente a los usuarios MÓNICA VÁSQUEZ HURTADO / FINCA EL HOYO: FACTURAS ELEVADOS SUS VALORES; y del señor PLACIDO CIFUENTES GONZÁLEZ / FINCA EL HOYO: COBRO INJUSTIFICADO DEL CONTADOR. Se anexa al presente oficio.
- 8) Señalar cual es el procedimiento para reclamar, teniendo en cuenta que los usuarios han afirmado que: ***“SE SUMA A QUE LA CAÍDA DE TENSIÓN HA GENERADO QUE ELECTRODOMÉSTICOS SUFRAN DAÑOS, TALES COMO NEVERAS, LAVADORAS Y TELEVISORES, SEGÚN DENUNCIA LA COMUNIDAD.”***
- 9) Todo lo demás que considere pertinente para aclarar esta situación.

Para la remisión de la información, se otorga un plazo de diez (10) días posteriores al recibo de la presente comunicación.

Finalmente, a remitir la respuesta, recuerde incluir como referencia, los datos de identificación de este documento que son citados en el encabezado de la presente comunicación, la cual debe ser enviada al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Cordialmente,



JUAN DAVID MORENO RAMÍREZ

**Coordinador Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector Energía y Gas**

Anexo rad. 20225294535402

CC Sr(a). BLADYORIZON CASTELLANOS SALAZAR, VEREDA SANTO DOMINGO CASERIO SANTANA, Bogotá DC

Proyectó: Carlos R. Vera L- Profesional Especializado