



20232012535301
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20232012535301**
Fecha: **18/07/2023**

GD-F-007 V.22

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor:
LUCIANO TOMMASI
Gerente
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.
clientescolombia@enel.com
Bogotá D.C

Asunto: Traslado para atención en primera instancia - Radicado No. SSPD 20235292495712 del 12/07/2023

Respetado señor Tommasi:

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 PETICIÓN remitida para ENEL COLOMBIA SA ESP referente al Estado de la Infraestructura Eléctrica, por el usuario mencionado a continuación:

Nombre: MARIA LUVI ÁLVAREZ y Otros
Número de cuenta: No indica
Lugar: Vereda Barzoloza, Camellón San German
Municipio: Girardot / Cundinamarca

Con el propósito de atender de manera adecuada la petición, , esta Superintendencia Delegada para Energía y Gas, a través del Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector Energía y Gas, 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

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>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

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, remitir a esta Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, copia de la respuesta que se dé al peticionario de manera NECESARIA; no olvidando garantizar el debido proceso a los usuarios e informar a los usuarios los diferentes canales de atención para la recepción de sus quejas.

Para la remisión de la información se le otorga un plazo de diez (10) días contados a partir del recibo de la presente comunicación.

Por otra parte, 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

Cordialmente,



JUAN DAVID MORENO RAMÍREZ

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

Anexo: Radicado SSPD 20235292495712 del 12/07/2023

CC. MARIA LUVI ÁLVAREZ y Otros

Proyectó: Luisa F Guzman- Profesional GAIAG

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