



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



20242014790961
Radicado No.: 20242014790961
Fecha: 28/10/2024 18:57:05

GD-F-007 V.24

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señor:

CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO

Representante Legal

**EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP-
calle 8 no 23-55**

San Jose del Guaviare

gerencia@energuaviare.com.co

Asunto: Requerimiento. Radicado SSPD 20245294420942 del 04/10/2024

Respetado señor Pinto:

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 que Usted Representa, por parte del usuario que se menciona a continuación:

NOMBRE: Anónima
DIRECCIÓN: Calamar
MUNICIPIO: Guaviare

En la mencionada petición el usuario manifiesta que:

“(...) Presento la siguiente queja con el objetivo que se respeten mis derechos como usuario, toda vez que se realizó tres peticiones a la empresa de energía ENERGUAVIARE S&A del departamento del Guaviare, para el cambio de un transformador que se quemó en el municipio de Calamar Guaviare, de igual forma nos comunicamos a la línea

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. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

telefónica 3187827947 para reportar el sin servicio y la persona encargada de la línea no quiso tomar los datos correspondientes al reporte transfiriendo la llamada al contac center, solicito de manera respetuosa se realice la inspección de las solicitudes que hacen los usuarios ya que se necesita suplir ese derecho de primera necesidad. (...)"

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. Realizar visita técnica al sector mencionado por el usuario de manera INMEDIATA, para evaluar el estado de la infraestructura eléctrica (TRANSFORMADO) y en caso de que se encuentren situaciones de alto riesgo, realizar inmediatamente las acciones que haya lugar para mitigar o eliminarlas.
2. Evidencia del cumplimiento al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE capítulo 2, respecto a los Requisitos Técnicos Esenciales de las redes, postes y demás activos eléctricos de la zona
3. Si la empresa determinó realizar labores técnicas en la infraestructura eléctrica (TRANSFORMADOR) **indicar la fecha exacta (mes/día)** en la cual se realizarán dichas labores.
4. Informe detallado del transformador quemado, cuál fue la causa del daño, desde cuándo no hay prestación del servicio, qué medidas ha tomado la Empresa para proteger estos activos y garantizar su permanencia en el tiempo.
5. Indicar la capacidad actual que tiene el transformador y la carga conectada en el mencionado sector, sírvase informar cuál es la vida útil del equipo, cuántos años lleva en operación, en caso de encontrarse sobrecargado sírvase informar cual es el tiempo que se somete a sobrecarga y de requerirse cambio de este, como se tiene contemplado dentro de su plan de inversiones la referida reposición del activo.
6. Allegue copia de las respuestas emitidas a las peticiones informadas e incoadas por el accionante en sede de la empresa, teniendo en cuenta que, de acuerdo con la petición, el usuario ya había comunicado los daños en la infraestructura eléctrica, sin que a la fecha se haya otorgado solución.
7. Remitir copia de la respuesta que se dé al usuario (PUNTO POR PUNTO) sobre su queja (Derecho de Petición) que se encuentra adjunta en la presente solicitud de la Superintendencia. (DE CARÁCTER NECESARIO).
8. Cualquier otra información que la empresa considere importante para esclarecer la 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

Cordialmente,



CARLOS RAUL VERA LANDAZURI

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

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

Anexo: Radicado SSPD 20245294420942 del 04/10/2024

Copia: Anónima- julietha281213@gmail.com

Proyectó: Stephanie Zamora– Profesional GAIAG