

0000925867

0000925867

2024/06/19



Bogotá, D.C.

Radicado No. 000796881 del 30 de mayo de 2024
Cuenta 5008817-9
Guaduas, Cundinamarca

¡Hola Alonso Hernández!

Enel Colombia desea que te encuentres muy bien.

Para nosotros es un placer saludarte hoy. Estamos comprometidos con tus solicitudes, por eso siempre buscamos darte soluciones pertinentes y oportunas.

Te comunicaste con nosotros por un **Derecho de petición** con el cual requieres respuesta a la solicitud presentada a continuación:

- *“sea expedido en el menor tiempo posible una CERTIFICACION DE CORTES Y FALLAS DEL SERVICIO DE ENERGIA, que se han presentado durante el periodo del 8 de mayo al 31 de mayo de 2024, ya que para la empresa proveedora de oxígeno OXIPRO SAS la única forma de justificar la recarga de BALA DE OXIGENO se hace necesaria esta certificación y es de carácter vital que el este con el suministro de oxígeno y se hace necesario el envío de dicho documento para poder seguir prestando el servicio de suministro del mismo.”*

¿Qué respuesta te damos?

Te informamos que luego de realizar un análisis detallado del caso, se consultó en el sistema técnico de la compañía reporte de fallas para el circuito y se encontró la siguiente incidencia:

REFERENCIA_ EVENTO	FECHA_INICIO_ INCIDENCIA	IDENTIFICADOR_ EQUIPO	CAUSA_LAC	TIEMPO
CD1024086892	10/05/2024 17:10:31	E9807TR1	CAUSA DESCONOCIDA	1,666666667
CD1024088754	14/05/2024 11:10:38	E9807TR1	CAUSA DESCONOCIDA	0,033333333
CD1024092232	18/05/2024 14:21:55	E9807TR1	FUERZA MAYOR	463,2666667
CD1024094682	21/05/2024 16:53:09	E9807TR1	CAUSA DESCONOCIDA	0,016666667
CD1024096426	24/05/2024 11:31:47	E9807TR1	CAUSA DESCONOCIDA	1,8

¿Cómo hicimos la verificación?

Se realizó validación en el sistema. Los cortes presentados en el sector se catalogan como fortuitos.

Como se puede evidenciar los casos se van cerrando a medida que se van atendiendo en terreno o establecimiento comunicación con el usuario que reporto la falla.



0000925867

0000925867

2024/06/19



Es importante señalar que, La ley no establece un tiempo máximo para el restablecimiento en estos casos, cuando se reporta una incidencia, en la que un cliente informa que se encuentra sin servicio, la empresa despliega sus actividades tendientes a identificar la causa de la situación, el tiempo de restablecimiento depende de distintas variables tales como, el tipo de falla, condiciones climáticas, equipo requeridos; es decir, los arreglos de la red varían dependiendo de la causa y la solución a ser implementada en el que se presenten perjuicios.

Además, ocasionalmente se presentan fallas momentáneas o daños en el sistema, difíciles de controlar, toda vez que su origen es por causas ajenas a la Empresa de Enel Colombia S.A ESP, como por ejemplo las descargas atmosféricas, vendavales, caída de árboles sobre los circuitos, subestaciones inundadas, postes estrellados, transformadores quemados, líneas rotas, elementos hurtados y vandalismo, etc., los cuales a la luz de la legislación vigente, se catalogan como casos fortuitos o de fuerza mayor, al ser imprevistos causados por la naturaleza o en hechos que no puede prevenir la Empresa.

También, te recomendamos disponer de esquemas de protección compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del Sistema y proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos un mantenimiento periódico con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el servicio de estos.

No olvides que...

Contra la presente comunicación no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo, por ser un acto de carácter informativo y por no enmarcarse en las causales establecidas en el Artículo 154¹ de la ley 142 de 1994.

Pensando en ofrecerte diferentes alternativas de atención, ponemos a disposición nuestros canales:

¹ Artículo 154 de la ley 142 de 1994, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación proceden los recursos de ley.



0000925867

0000925867

2024/06/19



Regístrate en la zona privada de la página web

Gestiona trámites y consultas de tu servicio de energía fácil y en línea.

O descarga gratis la App Enel Clientes



Comunícate con Enel en nuestros canales de atención:



Escríbele a Elena, nuestra asistente virtual en **WhatsApp 3168906003**



Chat de servicio ingresa a <https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html>



Correo electrónico: clientescolombia@enel.com



Twitter: @EnelClientesCo



Facebook: EnelColombia



Llámanos a nuestras líneas de servicio

Cundinamarca y Bogotá **601 5115115**
Nacional gratuita **01 8000 912 115**
Línea de emergencias **115** (Operador Claro)



Accede al **Centro de Servicio Virtual** y conoce todo sobre nuestros servicios, trámites y canales de atención. <https://centroserviciovirtual.enelcol.com.co/>

Si requieres la mediación de la Oficina Defensor del Cliente, visita www.enel.com.co/es/personas/defensor-cliente

¡Esperamos haber resuelto tus dudas, cuentas con nosotros!

Recuerda que Enel Colombia trabaja siempre para ti y cuentas con nosotros para cualquier consulta.

Agradecemos la oportunidad de servirte.

María del Pilar Vásquez Alonso²

Oficina Peticiones y Recursos

Enel Colombia

RVO / Centro de Servicio al Cliente Villeta

² La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Respetado cliente, te informamos que conforme a la ley 1581 del 2012 y la política de tratamiento de datos personales, las empresas del Grupo Enel en Colombia tratan tus datos personales para todos los fines relacionados con la gestión de tu solicitud. Recuerda que tienes derecho a conocer, actualizar, rectificar y cuando proceda, suprimir tus datos y revocar la autorización dada para su tratamiento, a través de los canales indicados en la política publicada en www.enel.com.co en la cual también encontrarás la identificación de las empresas que pertenecen al Grupo Enel en Colombia.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usada ni divulgada por personas distintas de su destinatario.

0000925867

0000925867

2024/06/19



ACUSE DE RECIBIDO

Señor
ALONSO HERNÁNDEZ
Guaduas, Cundinamarca.

Asunto: Derecho de Petición
No. 000796881 del 30 de mayo de 2024
Cuenta 5008817-9

CONTROL DE CORRESPONDENCIA						
VISITA	FECHA	RESULTADO	HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NÚMERO DE GUÍA	DOCUMENTO ENTREGADO
	DD MM AA		HH:MM			
1	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CARTA CITACIÓN <input type="checkbox"/>
2	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
3	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
4	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CLIENTE NOTIFICADO <input type="checkbox"/>
5	/ /	1 2 3 4 5 6	:			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO

1.Entrega Efectiva 2.Cerrado 3.Demolido 4.Dirección Errada 5.Rechazado 6.Dejado sin firma

NOMBRE: _____ FIRMA: _____ C.C.: _____ TELÉFONO: _____ CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____ FECHA: _____	SELLO DEL DESTINATARIO
---	------------------------

RVO / Centro de Servicio al Cliente Villeta

