



0000902671
2024/05/27



Bogotá, D.C.

Radicado No. 000779887 del 07 de mayo de 2024
Cuenta No. 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, en donde requieres respuesta a la solicitud presentada a continuación:

- *"Queremos dar a conocer la situación del señor Misael Morales Amaya, paciente oxigenodependiente... Solicito sea expedido en el menor tiempo posible una certificación de cortes y fallas del servicio de energía, que se han presentado durante el periodo del 1 de mayo al 7 de mayo de 2024, ya que para la empresa proveedora de oxígeno OXIPRO SAS la única forma de justificar la recarga de bala de oxígeno..."*

¿Qué respuesta te damos?

Te informamos que luego de realizar un análisis detallado del caso, y según lo consultado en nuestro sistema de registro de incidencias, las afectaciones presentadas en el centro de distribución No. E9807TR1, que alimenta al predio con cuenta No. 5008817-9, en la dirección: calle 1 No 11 - 70 del municipio de Guaduas, Cundinamarca, entre el 01 y el 07 de mayo de 2024, se registran los siguientes eventos:

REFERENCIA DEL EVENTO	FECHA INCIDENCIA	HORA INCIDENCIA	CAUSA	TIEMPO MINUTO
CD1024082904	5/05/2024	3:11:56	Interrupciones No Programadas	1,47
CD1024084006	6/05/2024	20:14:54	Interrupciones Programadas	4030,40
CD1024084146	7/05/2024	0:08:12	Interrupciones No Programadas	4,67
CD1024084478	7/05/2024	13:52:59	Interrupciones No Programadas	360,10

Es importante aclararte que las interrupciones no programadas, hacen referencia a que en ocasiones se presentan algunos cortes o fallas de servicio no programados en el sistema eléctrico debido a las descargas atmosféricas, los fuertes vientos, contacto de animales, árboles, cometas u otros objetos con la red de media tensión, son causas ajenas a la compañía, difíciles de controlar los cuales se catalogan como casos fortuitos o de fuerza mayor, toda vez que son imprevistos causados por la naturaleza o por hechos que no puede prevenir la empresa; sin embargo, estos eventos se han atendido oportunamente por personal técnico de la compañía.



0000902671
2024/05/27



Ahora bien, las interrupciones programadas, hacen referencia cuando se realizan actividades programadas que impliquen la suspensión del servicio, por lo general, la compañía informa con un periodo de antelación, mediante un comunicado por medios masivos como prensa, radio, páginas web autorizadas, o de información con la comunidad.

No olvides que...

En caso de que presentes una nueva afectación o anomalías en el servicio, puedes comunicarte a nuestra línea de atención de emergencias 115 indicando el número de cuenta a fin de poder dar atención oportuna.

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 154 de la ley 142 de 1994.

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

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:

<p>Escríbale a Elena, nuestra asistente virtual en WhatsApp 3168906003</p> <p>Chat de servicio Ingrese a https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html</p>	<p>Correo electrónico: clientescolombia@enel.com</p> <p>Twitter: @EnelClientesCo</p> <p>Facebook: EnelColombia</p>	<p>Llámanos a nuestras líneas de servicio</p> <p>Cundinamarca y Bogotá 001 5115115 Nacional gratuita 01 8000 912 115 Línea de emergencias 115 (Operador Claro)</p>
<p>Accede al Centro de Servicio Virtual y conoce todo sobre nuestros servicios, trámites y canales de atención. https://centroserviciovirtual.enelcol.com.co/</p>		

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



0000902671

2024/05/27



¡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.

Maria del Pilar Vásquez Alonso¹

Oficina Peticiones y Recursos

Enel Colombia

KACA / Centro de Servicio al Cliente Villeta

Estimado Cliente: Te informamos que el prestador del servicio es Enel Colombia S.A ESP con NIT 860.063.875-8. A través de la Escritura Pública No. 562 del 1 de marzo de 2022 de la Notaría 11 del Circulo de Bogotá, ENEL COLOMBIA S.A ESP (antes Emgasa S.A. ESP y sociedad absorbente) perfeccionó la fusión mediante la cual absorbió a las sociedades CODENSA S.A. ESP, ENEL GREEN POWER COLOMBIA S.A.S. ESP y ESSA2 SpA (sociedades absorbidas). De acuerdo con lo previsto en la mencionada escritura y como consecuencia de la fusión que se solemniza por medio de este instrumento, la absorbente adquiere todos los bienes y derechos de las absorbidas y asume todos sus pasivos y obligaciones.

¹ 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, tus productos activos, la prestación del servicio público de energía eléctrica de acuerdo con el contrato de servicio público, y para la generación, almacenamiento, comercialización y distribución de recursos energéticos. 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.