



**Al contestar cite estos datos:**

**Radicado No: \*20174100018151\***

San Andrés, Isla Fecha: 14-03-2017

Señores:  
COMCEL TELECOMUNICACIONES CII 20 B 44 79  
Cód. Suscriptor: 535391  
Dirección: Top Hill Cerro Sweet Municipio San Andrés  
Email: [immy.suarez.ext@olaro.corn.co](mailto:immy.suarez.ext@olaro.corn.co)  
Teléfono: 3219783729  
Bogotá D.C, COLOMBIA

Ref.: Su oficio 20174100022622 delMiercoles, 08 de Marzo de 2017

**Asunto:** Falla de energía

En atención al oficio de la referencia, donde expresa que " (...) '*Se solicita atención inmediata a falla de energía presentada en San Andrés Top Hill - Cerro Sweet, se observa antena de telecomunicaciones sin suministro de energía , Numero de Cuenta 535 391-2 , se realizan intentos de comunicación a línea de atención el día 3 marzo a las 18:30 PM. Asesores no atienden llamadas, Se genera POR como soporte ante el ministerio de telecomunicaciones.(SIC) (...)*'", nos pronunciamos en los siguientes términos:

Lo primero que debemos indicar, es que el suscriptor estación Repetidora COMCEL con código de suscriptor N° 535391, se encuentra asociado al circuito San Luis. En razón de lo anterior, se procedió a verificar los reportes telefónicos del día acotado, planillas de control de interrupciones del servicio y planilla de control de actividades diarias de la cuadrilla de atención de daños, observando que no se evidencia petición y/o reporte alguno presentado por el cliente el día 03 de marzo de 2017. No obstante, realizando un análisis a las planillas de control de interrupciones del servicio, para la fecha enunciada por el cliente en el contexto de su escrito, se pudo evidenciar que se presentó falla en un aislador de pin en el sector de la Tom Hooker, ante lo cual la cuadrilla de daños procedió a normalizar el servicio a las 18:27 horas dejando todo funcionando correctamente.

Sea el momento, de informarle que la empresa prestadora de servicio de energía eléctrica cuenta con una página web [www.sopesa.com](http://www.sopesa.com), en la cual el usuario podrá radicar petición, queja o reclamo, con el fin de aclarar y/o resolver todas las pretensiones expuestas por el Cliente cuando este no pueda comunicarse con la línea de daños.

Por último, le aclaramos que en los casos en la que la empresa prestadora de servicio, ha considerado necesario la suspensión del servicio de energía para realizar cambios, adecuaciones y/o reformas de las redes, los clientes son informados por comunicados de prensa, que a su vez son publicados en la página web, redes sociales y cartelera en la oficina de atención al cliente con la anticipación establecida en la regulación nacional.

Dándose de esa manera respuesta oportuna y completa conforme a los precisos términos legales que rigen la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

PÁGINA 1 DE 2  
CÓDIGO: MD-GCN-01  
V: 003  
FECHA: 7 DE JULIO DE 2015



Av. Providencia No. 2F-52 Edificio Leda 1° piso  
PBX: (8) 513- 1011  
E-MAIL: [sopesa@sopesa.com](mailto:sopesa@sopesa.com)  
San Andrés, Providencia y Santa Catalina – Colombia

[www.sopesa.com](http://www.sopesa.com)

\*20174100018151\*



Atentamente,

**WILSON ARROYO**  
**Director Comercial.**

Elaboró: Nelfa Villanueva.  
Revisó: Wilson Arroyo.

Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_  
CC: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_  
Hora: \_\_\_\_\_

