



Al contestar cite estos datos:

Radicado No: *20174100058361*

San Andrés, Isla Fecha: 13-09-2017

Señores:

MOVISTAR MOVISTAR

Dirección: Calle 76 N° 65-68

Teléfono: 3115822215

Bogotá, DC

Referencia: Oficio No. 20175300102082 de fecha 11 de septiembre de 2017.

Asunto: Queja radicada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Radicado No. SSPD 20175290544572 de fecha 14 de julio de 2017.

Cordial Saludo,

En cuanto al oficio de la referencia, donde argumentan que *"...Electrificadora SOPESA Planta Electrificadora de San Andrés no índice ticket de afectación de servicio por energía. - No autorizo notificación al correo..."*, nos permitimos comunicarle que se nos dificulta brindar una respuesta a la queja debido a que se requiere de la fecha y hora en las cuales se ha presentado falla en el servicio de energía. Situación que permitirá verificar las planillas de llamadas e interrupciones, y de esta manera poder brindar a la empresa de telecomunicaciones el número de proceso requerido.

No obstante, teniendo en cuenta lo enunciado en su oficio le presentamos excusas, toda vez que los funcionarios del área de daños tienen el deber de informarles el número de reporte o proceso del daño ocasionado en dicho momento a usuarios que reporten algún daño en su sector, resaltando que el usuario puede requerir dicho consecutivo. Ahora bien, cuando no se trate de un daño o afectación en el servicio y requiera de información, podrá comunicarse a nuestro PBX 513-1011 donde nuestra facilitadora con gusto dará traslado al área de atención al cliente.

Por último, es de indicarle que en los casos en la que la empresa prestadora de servicio, considera necesario la suspensión del servicio de energía para realizar cambios, adecuaciones y/o reformas de las redes, los usuarios son notificados por medio de comunicados que son publicados en la página web, redes sociales, medios de comunicación y cartelera con anticipación. Adjuntamos comunicado No. 036 correspondiente a la fecha en la cual presento escrito a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los anteriores términos, resolvemos requerimiento de manera completa y oportuna.

Atentamente,



WILSON ARROYO
Director Comercial

Elaboró: Tatiana Méndez.

Revisó: Wilson Arroyo.

PÁGINA 1 DE 1

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

San Andrés, Providencia y Santa Catalina - Colombia

www.sopesa.com

COMUNICADO No. 036
 (12 DE JULIO DE 2017)

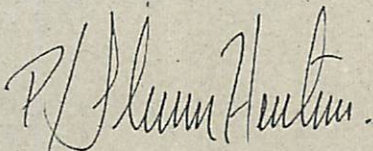
SOPESA S.A. E.S.P. Informa a la comunidad que por motivo de realizar conexión de nuevo cable subterráneo MT en la cabecera de la pista del aeropuerto, se hace necesaria la suspensión del servicio de energía en la isla de San Andrés, acorde con la siguiente programación:

FECHA	CIRCUITO	SECTOR AFECTADO	HORA
VIERNES 14 DE JULIO DE 2017	BOULEVARD (PARCIAL)	FUERZA AÉREA Y BARRIO SARIE BAY	2:00 PM A 4:00 PM
VIERNES 14 DE JULIO DE 2017	LOMA (PARCIAL)	VÍA CIRCUNVALAR ENTRE KILÓMETROS 3 AL 10, MORRIS LANDING, SECTOR DE SCHOONER BIGHT ENTRE LA AVENIDA CIRCUNVALAR Y LA CÁRCEL DEPARTAMENTAL	2:00 PM A 4:00 PM

Agradecemos anticipadamente su atención y entendimiento; presentamos disculpas por los inconvenientes que esto pueda causar y los invitamos a programar el tiempo para que las actividades técnicas no afecten sus actividades.

Por su seguridad, se recomienda mantener los breaker en posición off (apagado) hasta que el servicio sea restablecido completamente.

Atentamente,



IVAN SALCEDO HERNANDEZ
 Director General



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

www.sopesa.com