



sopesa

SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P.



Al contestar cite estos datos:

Radicado No: *20264100005221*

San Andrés, Islas Fecha: 05-02-2026

12 FEB 2026

19 FEB 2026

FIJADO

DESEFIZADO

Señora:
CAMILA MARTINEZ
Código de Suscriptor No. 533767
Ruta: 03 3060 5231
Dirección: Bar Ciudad Paraíso/ Canteras
Email:
Teléfono: 3154592235-3228536587
San Andrés, Isla

Ref.: Su oficio 20264100001172 del Viernes, 16 de Enero de 2026

Asunto: Información al cliente.

Cordial saludo señora Camila,

En atención a la solicitud presentada y conforme a lo manifestado en su escrito, nos permitimos pronunciarnos en los siguientes términos:

De acuerdo con la normativa vigente y lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, es obligación del cliente disponer de las medidas técnicas de protección necesarias, así como realizar el mantenimiento y la reparación de la red interna. Estas acciones son indispensables para garantizar la seguridad y estabilidad del sistema eléctrico y para evitar posibles daños en los equipos. En consecuencia, la empresa queda exenta de toda responsabilidad cuando dichas instalaciones no se encuentren en óptimas condiciones, conforme a lo dispuesto en las cláusulas 30 y 71, numeral 1, del mencionado contrato, las cuales establecen lo siguiente:

CLÁUSULA 30: RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA (Instalaciones Internas)

De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

CLÁUSULA 71.- RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES ELÉCTRICAS

1. REDES INTERNAS: *El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE y deberá observar lo estipulado en el RETIE y en general en las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.*

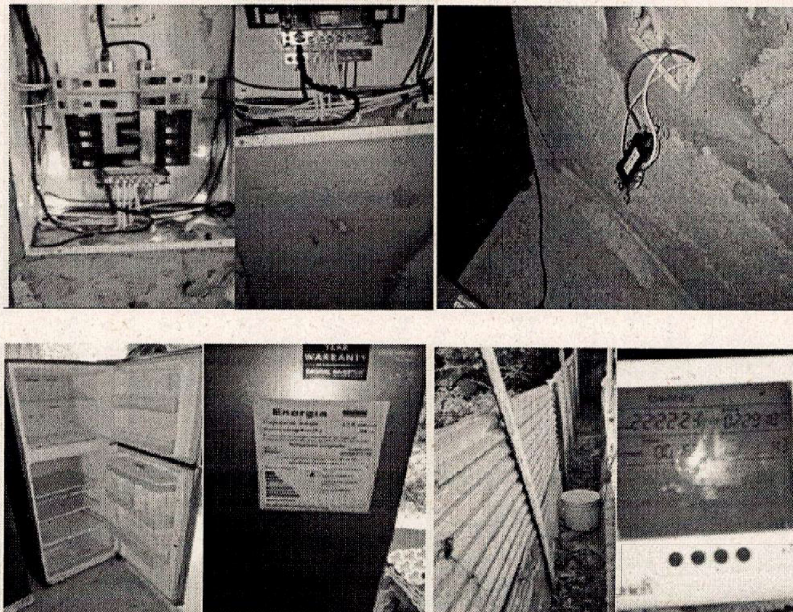
Transmitimos buena energía

El CLIENTE, bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o Ingeniero, los cuales deben contar con su matrícula profesional vigente, para realizar trabajos dentro del área de su jurisdicción, consistentes en el diseño, construcción y/o mantenimiento de las redes internas, en razón de las competencias que la regulación y las leyes vigentes establezcan para cada uno de ellos.

Ahora bien, se procedió a verificar en el Sistema de Administración Comercial (SAC) la información correspondiente al suscriptor registrado bajo el código 533767, a nombre de CAMILA MARTÍNEZ, el cual se encuentra asociado al circuito Boulevard (CB). Al respecto, y según el informe emitido por la Dirección de Distribución de la empresa, se evidenció que:

- El día 16 de enero de 2026 se presentó una falla en el sistema de generación que ocasionó la salida del circuito Boulevard a las 08:17 a. m., restableciéndose el servicio a las 08:24 a. m. Es decir, un tiempo de siete (7) minutos, lo cual difiere de lo señalado en sus observaciones.

No obstante lo anterior, y con el fin de verificar los presuntos daños reportados, se realizó una visita de inspección técnica al inmueble donde se presta el servicio de energía eléctrica, la cual quedó registrada en el acta No. 179699, donde, se dejó constancia de lo siguiente: "*Se verifica lectura a la fecha 22918 kWh, se pudo observar que el servicio en la vivienda no cuenta con el breaker principal 1x50, las instalaciones internas cuenta con todos los elementos de protección en las tomas, se toma registro fotográfico del electrodoméstico y de la toma donde estaban conectados*".



En virtud de lo expuesto, se reitera que la responsabilidad sobre las redes internas corresponde exclusivamente al usuario, conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, particularmente en la **Cláusula 30**, razón por la cual la empresa no puede asumir responsabilidad alguna por los daños que se deriven de deficiencias en dichas instalaciones.

Sea oportuno indicarle que la Resolución CREG 070 de 1998 establece en nuestra regulación que se

Transmitimos buena energía

20264100005221.

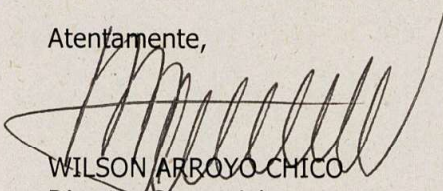
pueden presentar eventos programados y no programados. Estos últimos, se presentan de manera imprevista y por tanto, no es posible comunicarlas previo al evento.

Cabe indicarle o recordarles, 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.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que nos encontramos frente a una solicitud de información al cliente, debe indicarse que este tipo de solicitud no constituye en sí una causal de reclamo contemplada dentro de la Resolución No. SSPD-20188000076635 del 22 de junio de 2018, razón por la cual, dicha verificación no es susceptible de recurso alguno.

Finalmente, es de manifestar que la empresa cuenta con un único PBX: 513-1011 opción 1 para reporte de daños las veinticuatro (24) horas del día y/o la opción 2 del área de atención al cliente en el horario de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m a 5:00 p.m.

Atentamente,


WILSON ARROYO CHICO
Director Comercial.

Elaboró: Shandira Stephenson
Revisó: Yuranis Reinosá

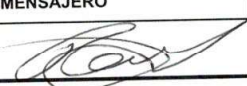
Firma: _____

Nombre y Apellido: _____

CC: _____

Fecha: _____

Hora: _____

 sopesa SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. RIT 07.00.1007	GESTIÓN DOCUMENTAL		CODIGO: FT-GDC-15		
	CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN		VERSIÓN: 001		
CODIGO SUScriptor RAD SALIDA		FECHA: 25 DE ABRIL 2025			
533767		PAGINA 1 DE 1			
4100005221		DIA	MES	AÑO	HORA
		05	02	2026	
VISITA N° 1		DIA	MES	AÑO	HORA
☒ A ☐ B ☐ C ☐ D		06	02	2026	9:20
VISITA N° 2		DIA	MES	AÑO	HORA
☒ A ☐ B ☐ C ☐ D		09	02	2026	2:45
VISITA N° 3		DIA	MES	AÑO	HORA
☒ A ☐ B ☐ C ☐ D		10	02	2026	10:00
VISITA N° 4		DIA	MES	AÑO	HORA
☐ A ☒ B ☐ C ☐ D		12	02	2026	4:00
VISITA N° 5		DIA	MES	AÑO	HORA
☐ A ☒ B ☐ C ☐ D		12	02	2026	11:00
CAUSALES					
A. USUARIOS NO ENCONTRADO			C. SE REHUSAA RECIBIR		
B. USUARIOS DE VIAJE			D. OTROS		
FIRMA MENSAJERO		DIA	MES	AÑO	HORA
		12	02	2026	11:30

Transmitimos buena energía