

Bucaramanga

DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Radicado: 20200060301437821



Fecha radicado: 2020-06-12

Señor  
HENRY LÓPEZ BELTRÁN  
Secretario General CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co  
Bucaramanga, Santander

Referencia: Respuesta a solicitud de información servicios públicos públicos domiciliarios gas y energía

Cordial Saludo,

De manera atenta acuso recibo de su oficio relacionado con el cuestionario en el que se elevan dos interrogantes dirigidos a esta Institución sobre el asunto referenciado. En ese sentido me permito dar respuesta de la siguiente manera:

A) Si se han recibido quejas de ciudadanos en el año 2020 contra las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Energía y Gas (ESSA y GRUPO VANTI), ocho (8) en total. En documento anexo a este oficio se relaciona el motivo de reclamación de cada una.

B) Las actuaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo han consistido en asesorías jurídicas y elaboración de documentos de reclamación a través de nuestros Defensores Públicos en Derecho Administrativo, igualmente se relacionan en el documento anexo a este oficio.

Cordialmente,



LUZ DORIANA OROZCO HENAO  
DEFENSORA REGIONAL SANTANDER

Anexo: 2 folios

Proyectó: CARLOS ANDRES SALAZAR SARMIENTO - 12/06/2020  
Aprobó: LUZ DORIANA OROZCO HENAO

REGISTRO RUP	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	MOTIVO	Empresa	ASESORIA QUE SE BRINDO
2418333	03/20/2020	MILENA RAMIRES HERRERA	El monto de la factura excede al consumo real, incluso en periodos en que la vivienda ha estado desocupada y es notoriamente superior a lo que facturan inmuebles vecinos con similares hábitos de consumo.	Vanti	SE LE ENTREGA MINUTA DE PETICIÓN EN QUE PRESENTA QUEJA Y SOLICITA REVISIONES ANTE GASORIENTE SA ESP
2309478	01/20/2020	MARIA ANGELICA CADENA	AUMENTO FACTURACION SERVICIO DE ENERGIA.	ESSA	SE PRESENTA DERECHO DE PETICIÓN A LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA, ASI MISMO SE ENVIA SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, POR ALTOS COBROS NO JUSTIFICADOS.
2445455	05/08/2020	EVER NAVARRO	ABUSO POR PARTE DE LA ESSA CON REFERENTE AL ALZA DEL COBRO DEL SERVICIO DE ENERGIA, APROVECHANDO ESTA PANDEMIA	ESSA	SE ELABORA DERECHO DE PETICIÓN DIRIGIDO A LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA, DONDE SE INDICA QUE EL USUARIO HA MANTENIDO UN NIVEL DE COSUMO ESTABLE, QUE NO CORRESPONDE CON EL AUMENTO EN EL VALOR DE LA FACTURA, POR LO CUAL SE SOLICITA INFORME, SI DURANTE EL PERIODO DE LA PANDEMIA LA ESSA HA AUMENTADO EL VALOR DEL SERVICIO DE ENERGIA, SI EL CONSUMO DEL APARTAMENTO DE HA AUMENTADO SEGUN EL MEDIDO. A SU VEZ SE SOLICITA QUE SE REALICE UNA REVISIÓN AL PROCESO DE TOMA DE DATOS DE ENERGÍA, PUES EL USUARIO INFORMA QUE LA ESSA NO HA REALIZADO TOMAS DE DATOS DE CONSUMO EN LOS MEDIDORES DEL EDIFICO. LO ANTERIOR DIRIGIDO A BUSCAR UNA RESPUESTA AL AUMENTO EN LA FACTURACIÓN.
2291207	01/09/2020	CELMIRA ARENAS	AFIRMA QUE LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER LE ESTA FACTURANDO UN CONSUMO DE ENERGIA	ESSA	SE ELABORA PETICIÓN SOLICITANDO EL ESTADO DE LA CUENTA Y LA CERTIFICACIÓN DEL

			QUE LLE AFIRMA HABER PAGADO, YA PRESENTO RECLAMACION Y FUE RESUELTA DE MANERA NEGATIVA POR LA ELECTRIFICADORA, NECESITA SABER QUE PUEDE HACER.		PAGO REALIZADO Y QUE FUE INFORMADO POR EL FUNCIONARIO.
2337249	02/06/2020	LUZ MARINA RODRIGUEZ	USUARIA ES DESPLAZADA, VIVE EN EL NORTE Y LA ELECTRIFICADORA LE ENVIA UN COBRO DE 500 MIL, Y PAGABA 150 MIL MENSUAL Y ELLA SOLO TIENE UNA NEVERA, UN TELEVISOR Y UNA LAVADORA. YA ESTUVO EN LA ELECTRIFICADORA, LE QUITARON EL CONTADOR Y UBICARON UNA RECARGABLE	ESSA	SE REVISAN LAS FACTURAS Y SE VERIFICAN QUE ESTAN CORRECTAS. SE EVIDENCIA UN COBRO POR ENERGIA RECUPERADA DEBIDO A UNA DERIVACION ILEGAL EN EL CONTADOR. ESE VALOR HACE QUE SE INCREMENTE LA FACTURA. SE RECOMIENDA REFINANCIAR.
2472144	06/09/2020	ZULMA MELISA NARANJO	LA ESSA GRUPO EPM NOS ESTA COBRADO UNA FACTURA DONDE SE NO TOMÓ LECTURA DEL CONTADOR Y ESE LOCAL SE ENTREGÓ	ESSA	ANALIZADOS LOS ANEXOS DE LA SOLICITUD, SE OBSERVA QUE LA USUARIA YA PRESENTÓ CON FECHA 08 DE JUNIO DE 2020 PETICIÓN ANTE LA ESSA; POR LO CUAL, SE LE ASESORA EN EL SENTIDO DE QUE SIENDO ELLO ASÍ, LA ENTIDAD LE HARÁ SEGUIMIENTO A SU PETICIÓN ANTE DICHA EMPRESA, LA CUAL DEBERÁ DAR RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES, LO CUALES LE SON DEBIDAMENTE INDICADOS A LA PETICIONARIA; Y SE ADVIERTE QUE SI DENTRO DEL TERMINO ESTABLECIDO NO LE DAN RESPUESTA DE FONDO SE ABREN LAS PUERTAS A LA ACCIÓN DE TUTELA POR SER EL DERECHO DE PETICIÓN UN DERECHO FUNDAMENTAL, PERO QUE A ESTE MOMENTO LA ENTIDAD PETICIONADA SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.
2338465	02/05/2020	NORBERTO PINO	SOLICITA SE LE ORIENTE DEBIDO A UNAS INSTALACIONES ELECTRICAS Y LA EMPRESA ELECTRIFICADORA LAS RECHAZA EN LA VISITA DE VERIFICACION. HAY UNOS CABLES DE ALTA	ESSA	SE LE BRINDA ASESORIA EXPLICÁNDOLE QUE EL TÉRMINO PARA INTERPONER RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN VENCÍÓ EL 31 DE ENERO DE 2020,

			TENSION QUE DEBEN SER RETIRADOS O CORRIDOS POR LA EMPRESA ELECTRIFICADORA. YA HICIMOS UNA PETICION, ME LLEGÓ RESPUESTA PERO NO ES ACEPTADA DE MI PARTE, TENGO QUE FORMULAR UN RECURSO.		QUEDANDO EN FIRME LA DECISIÓN NEGATIVA DE LA ESSA. ADEMÁS SE LE HACE SABER QUE LA MISMA ESTÁ AJUSTADA A DERECHO Y DEBE ACATARLA
2408349	03/12/2020	YANETH MERCEDES RODRIGUEZ	AFIRMA QUE FUE A LA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE GAS A SOLICITAR LA RECONEXION DEL SERVICIO PERO LE DIJERON VERBALMENTE QUE NO ERA POSIBLE PORQUE LA CASA ESTA EN ZONA DE ALTO RIESGO. NECESITA SABER QUE PUEDE HACER.	EMPRESA DE GAS	ASESORIA DONDE SE LE INFORMA QUE DEBE TRAER LOS DATOS DE QUIEN ESTABA EL SERVICIO DE GAS, EL NUMERO DE CUENTA Y LA DIRECCION QUE REPOSA EN ALGUN RECIBO Y LOS DATOS DE LA USUARIA ACTUAL; EN CASO NEGATIVO SOLICITAR PETICION SOBRE SI EN ESE LUGAR HUBO SERVICIO Y BAJO QUE NUMERO DE CUENTA