Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20253000009391

Puerto Asís, 12 junio 2025

Señor

Usuario EEBP
PC-8907
SEGUNDO ROBERTO TORO PETEVI
V, EL BAGRE
lloro54@hotmail.com Puerto
Caicedo, Putumayo

Asunto: Respuesta a EEBP No 20253400018152 del 27 de Mayo de 2025 Solicitud

Respetado Sr. Toro,

Para la EEBP S.A.E.S.P., es muy importante escuchar las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de los clientes, suscriptores y/o usuarios, mismos que atendemos con la responsabilidad que amerita por ser la razón de ser de nuestra empresa, por ello hemos verificado su petición, queja, solicitud donde indica: "… presentar ante ustedes daños electrónicos ocurridos en mi vivienda, ubicada en la vereda el tigre, como consecuencia de los bajones de energía registrados a la madrugada del día 23 de mayo 2025, genero estallido del cargador del celular, daños eléctricos en el nevecom marca general electric, TV Samsung de 55" y el contador de energía, solicito se proceda con la evaluación de los daños y se me otorgue una respuesta de fondo, subsidiariamente cuanto a la compensación correspondiente, tanto por los electrónicos afectados como por el contador de energía.

Teniendo en cuenta que los daños eléctricos que se produzcan en el inmueble de un usuario no necesariamente son responsabilidad de la empresa prestadora del servicio de energía, es fundamental analizar cada caso en particular. Este análisis debe realizarse conforme a las pruebas disponibles, con el objetivo de determinar quién ha incumplido la normatividad aplicable y quién, en consecuencia, es responsable por omitir el deber de cuidado. Además, se debe evaluar si existieron circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que pudieran eximir de responsabilidad.

Con el fin de emitir una respuesta de fondo a su solicitud, se generó la orden de PQR

N°8 correspondiente a la suscripción PC-8907, a nombre del señor Segundo Roberto Toro Petevi. En atención a esta solicitud, el día 10 de junio de 2025 se realizó una visita técnica para inspeccionar las instalaciones eléctricas internas del inmueble. Durante dicha inspección, se evidenciaron las siguientes condiciones:

- No se encontró un sistema de puesta a tierra en las instalaciones eléctricas internas del inmueble.
- No existe varilla de polo a tierra.

Adicional, la EEBP se permite hacer las siguientes citaciones a normativas y reglamentos relacionados con el caso:

1. Contrato de Condiciones Uniformes, en su Capítulo IV – De la Conexión del Servicio, Cláusula 14. Responsabilidad sobre las instalaciones internas, establece lo siguiente: "La construcción y el mantenimiento de las acometidas e instalaciones internas son de exclusiva responsabilidad del suscriptor o usuario, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con un tercero la ejecución de los trabajos que sean pertinentes. En todo caso, se deberá cumplir con los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables, así como con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, o el que haga sus veces. La empresa estará exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y artefactos de energía eléctrica que utilice el suscriptor o usuario, ocasionados por el incumplimiento, por parte de este, de las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por LA EMPRESA, el fabricante de los equipos y artefactos eléctricos, y las normas antes señaladas.
2. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), en su Artículo 3.12.1. Requisitos generales del sistema de puesta a tierra, literal d: "Para verificar que las características del electrodo de puesta a tierra y su unión con la red equipotencial cumplan con el presente Reglamento, se deben dejar puntos de conexión accesibles e inspeccionables al momento de la medición. Cuando para este efecto se construyan cajas de inspección, sus dimensiones deben ser mínimas de 30 cm x 30 cm, o de 30 cm de diámetro si son circulares, y su tapa debe ser removible. Esto no aplica a los electrodos de líneas de transporte." Asimismo, el Título27. Protección de las instalaciones de uso final describe: " En toda instalación de uso final, el conductor neutro y el conductor de puesta a tierra deben ir independientes entre sí y deben conectarse con un puente equipotencial solo en el tablero general, donde está la protección principal y la conexión al electrodo de puesta a tierra."

Con base en lo anterior, su petición se resuelve así:

1. Acceder a la solicitud de revisión técnica realizada para las instalaciones eléctricas internas del inmueble asociado a la suscripción PC- 8907.

2. Negar la solicitud de revisión al electrodoméstico NEVECON MARCA GENERAL ELECTRIC, TV SAMSUNG 55", EQUIPO DE MEDIDA ya que el usuario incumplió con una de las obligaciones establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes, específicamente en cuanto a la responsabilidad sobre las instalaciones internas.
3. Recomendar realizar las adecuaciones necesarias según las observaciones detectadas en las instalaciones eléctricas internas. Para ello, se sugiere contratar un técnico electricista particular debidamente acreditado, quien pueda implementar el sistema de Puesta a Tierra conforme a las disposiciones del RETIE, con el fin de prevenir futuros daños en los equipos debido al incumplimiento de los requisitos técnicos de protección establecidos en la normativa vigente.

De conformidad a solicitud expresa en concordancia con lo establecido en el artículo 56, 57 de la Ley 1437 de 2011, la presente respuesta será notificada mediante correo Electrónico lloro54@hotmail.com acompañado de la copia íntegra de la presente decisión.

Contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión. Los recursos deberán interponerse por escrito, radicando la comunicación en las oficinas de atención al cliente o a través del buzón corporativo: eebp@eebpsa.com.co

Es importante recalcar que para la EEBP S.A.E.S.P., todos los clientes, suscriptores y/o usuarios, son importantes y trabajamos continuamente con el propósito de brindarles un excelente servicio con los más altos estándares de calidad y eficiencia.

De existir inquietudes sobre la respuesta dada, estamos dispuestos a resolverlas en nuestras oficinas, en los horarios de lunes a viernes de 8 am a 12 m y de 2 pm a 5 pm, donde será un gusto contar con su presencia. Si desea notificarse personalmente o aclarar más inquietudes sobre el presente documento puede dirigirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envió del presente documento en las oficinas de la EEBP S.A. E.S.P.

Atentamente.

VÍCTOR ALFONSO QUINTERO ZAPATA

Firmado digitalmente por VÍCTOR ALFONSO QUINTERO ZAPATA
Fecha: 2025.06.12 14:27:35 -05'00'

VÍCTOR ALFONSO QUINTERO ZAPATA
Subgerente Comercial.
Proyectó: Claudia Rodríguez, Auxiliar Comercial.