



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20201200069001

Puerto Asís, 30 octubre 2020

Señores:
CLARO COLOMBIA
Calle 20 B Nro. 44-79
GDI_BO_ENERGIA@claro.com.co
Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta a petición radicada 2020-212-005021-2 del 20/10/2020 (SSPD 20202010047291 del 19/10/2020)

Cordial saludo,

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 queja, trasladada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, donde informa sobre el "se intenta comunicar con la EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. al números 01 8000942415 pero no es posible la comunicación. Se presenta falla de energía eléctrica en las EB de CLARO: PUT. La Hormiga-3 que son alimentadas por la electrificadora "

Con el fin de dar respuesta a la petición incoada, se verifica el contenido de la misma y se observa que en él, no se relaciona el número de suscripción, sin embargo, se consulta el número de suscripción asociada a la dirección del predio suministrada en la petición (VG-23183). De igual manera, la solicitud no especifica la fecha de ocurrencia del suceso, sin embargo, se solicitó a centro de control informe si entre el 1º y el 15 de octubre de 2020, se presentaron desconexiones. El área encargada presento el siguiente reporte:

| ID | ELEMENTO CONSIGNADO | TIPO DE EVENTO | INICIO [DD/MM/AA - HH:MM] | REPOSICIÓN [DD/MM/AA - HH:MM] | TIEMPO DEL EVENTO [minutos] | CAUSA #1 |
|-------|---------------------|----------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 48687 | IN6350 | No Programado | 06/10/2020 04:47 | 06/10/2020 05:38 | 51 | Defecto Otros Equipos |
| 48777 | C13 | No Programado | 09/10/2020 06:59 | 09/10/2020 07:40 | 41 | Animales |
| 48771 | C15 | No Programado | 08/10/2020 09:46 | 08/10/2020 09:59 | 13 | Árbol o Rama sobre Líneas |
| 48817 | C15 | No Programado | 12/10/2020 17:16 | 12/10/2020 17:25 | 9 | Causa no Establecida |
| 48818 | IN6350 | No Programado | 12/10/2020 18:02 | 12/10/2020 18:03 | 1 | Árbol o Rama sobre Líneas |
| 48819 | IN6350 | No Programado | 12/10/2020 18:04 | 13/10/2020 07:56 | 832 | Árbol o Rama sobre Líneas |
| 48828 | IN6460 | No Programado | 13/10/2020 08:00 | 13/10/2020 08:09 | 9 | Árbol o Rama sobre Líneas |

Respecto a la dificultad para establecer comunicación con la Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A.E.S.P., se da a conocer que cuenta con líneas de atención a nuestros usuarios las cuales se encuentran plenamente habilitadas para recepcionar todas las fallas reportadas en el sistema energético operado, pues cuenta con un servicio de atención telefónico automático IVR capaz de notificar al usuario cuando hay una interrupción o espera para atención de un agente contact center, los reportes efectuados a través de esta línea, son atendidos de manera inmediata por la cuadrilla de eventos no programados, lo números habilitados para este tipo de comunicaciones son las siguientes:

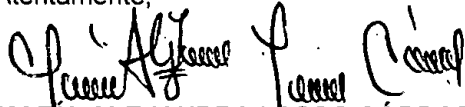
Línea gratuita: 018000942415

Contact center: (578) 4227405 – 4229347 – 4220577 – 4227540

Centro de Control: (578) 4227559 extensión 132

Si desea notificarse personalmente o aclarar más inquietudes sobre el presente documento puede dirigirse dentro de los cinco (5) hábiles siguientes al envío del presente documento en las oficinas de la EEBP S.A. E.S.P. Contra la presente respuesta procede el recurso de reposición ante la Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A.E.S.P., el cual se deberá interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la presente comunicación.

Atentamente,



MARIA ALEJANDRA LASSO CÓRDOBA

Asesora Jurídica de Asuntos Legales y Litigio
EEBP. S.A. E.S.P.