Bogotá D.C. fecha de respuesta día de mes de 2021

Señor(a):

**NOMBRES Y APELLIDOS**

Correo electrónico

**EMPRESA**

Teléfono Fijo

Numero de Celular

Ciudad

Asunto:           Respuesta al caso No. 00000000 del fecha de la solicitud del cliente

Cuenta No: Número de suministro

Respetado Señor (a) Nombre del Cliente, reciba un cordial saludo:

De acuerdo con su requerimiento en la que solicita reconocimiento económico por $00000000 a causa de los eventos presentados en los días XXXXXXX- XXXXXXX-XXXXXX; le indico:

Se revisó en la base de datos del sistema de información técnico y comercial en el centro de distribución 0000TR1, que alimenta las instalaciones del cliente, encontrando los siguientes eventos:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INCIDENCIA** | **FECHA** | **HORA** | **TIPO DE INCIDENTE** | **CAUSA** | **DURACIÓN** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Tabla 1**. Eventos registrados para el CD0000TR1

Es de aclarar que, la empresa hizo las maniobras necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible a los clientes afectados; así mismo, una vez identificada la causa raíz del evento se llevaron a cabo las reparaciones y adecuaciones correspondientes.

Adicionalmente se realizó el análisis de los eventos de tensión registrados por el equipo de calidad de potencia ubicado en la barra que le distribuye energía y alimenta al circuito XXX [FR13R] se encontró lo siguiente:

Gráfica 1. Curva ITIC CBEMA

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha Inicial | Duración (s) | Ciclos | Fase | Valor (V%) | Denominación | Observaciones |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Tabla 1.** Caracterización eventos de Tensión

A continuación, se presenta el perfil de tensión para el periodo considerado, en donde se evidencia en estado estable no hay variaciones de tensión que superen los límites del ±10 permitidos por la normatividad:

**Gráfica 2**. Perfil de Tensión

Conclusiones:

* .
* .
* .

Como se puede observar, y de acuerdo con los argumentos expuestos la Compañía objeta la presente reclamación, advirtiendo que no existen elementos que comprometan la responsabilidad de la Empresa, en los eventos reportados dado que se ha cumplido con la normatividad aplicable sobre la materia, así como ha actuado con total diligencia de cara a la prestación del servicio, aspectos que impiden atribuir responsabilidad a la Compañía por los hechos alegados. Como se puede observar, y de acuerdo con los argumentos expuestos la Compañía objeta la presente reclamación, advirtiendo que no existen elementos que comprometan la responsabilidad de la Empresa, en los eventos reportados dado que se ha cumplido con la normatividad aplicable sobre la materia, así como ha actuado con total diligencia de cara a la prestación del servicio, aspectos que impiden atribuir responsabilidad a la Compañía por los hechos alegados.

Finalmente le informo que contra la presente comunicación no proceden recursos porque se trata de una solicitud de indemnización de perjuicios, acto no previsto dentro de aquellos susceptibles de recursos de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación proceden los recursos de ley.

Estimado Cliente, aprovechamos la oportunidad para expresarle la constante disposición de Enel Colombia en todo lo que signifique la búsqueda de soluciones. Para ello, usted cuenta con los siguientes canales de Servicio al Cliente B2B, en los que atenderemos todo lo relacionado con los aspectos técnicos y comerciales del suministro de energía, así como, con los productos y servicios de valor agregado ofrecidos por la Compañía:

|  |
| --- |
| **Contáctenos**    Página web https://[www.enel.com.co](https://nam02.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.enel.com.co%2F&data=02%7C01%7CLeidy.GarciaR%40americasbps.com%7C7883375eeb8b4175833908d803d64ebe%7C3d4d7762e0e14b1e9cccafb45486f737%7C1%7C0%7C637263566277357030&sdata=cAXWv8xVYFWwfJnie8wta0BDXSQ4gGaE4VS0UmQEzZg%3D&reserved=0)/es/empresas.html    Líneas de atención telefónica **6 016000**    WhatsApp Web **316 283 60 92**  Correo electrónico [servicioalcliente.empresarial@enel.com](mailto:servicioalcliente.empresarial@enel.com) |

Un cordial saludo,

**Servicio al Cliente B2B**

[servicioalcliente.empresarial@enel.com](mailto:servicioalcliente.empresarial@enel.com)

B2B000