

Ibagué, 2019/11/08

Ingeniero
DANIEL ANDRES FORERO G.
Secretario de Obras Públicas
Teléfono: 3222420022 - 3203922588
E-mail: obras@natagaima-tolima.gov.co

Asunto:	Respuesta al radicado:	201900039959
	Proceso:	83615673
	Fecha:	29/10/2019

Cordial Saludo, Ingeniero Forero:

Como punto de partida, nos permitimos indicar que quien emitirá respuesta al oficio de la referencia, será Celsia Tolima S.A. E.S.P, entidad que a partir del 1 de junio de 2019 asumió las actividades de comercialización de energía y operación del Sistema de Transmisión Regional y Distribución Local en el departamento del Tolima.

Así las cosas, en atención a su solicitud relacionada con la calidad o continuidad del servicio de energía en el casco urbano del municipio de Natagaima, amablemente le informamos que un gran porcentaje de las interrupciones presentadas en este sector son causadas principalmente por condiciones atmosféricas adversas. Teniendo en cuenta lo anterior, la Compañía está realizando actualmente la instalación de un transformador en la subestación Natagaima con una capacidad de 20MVA e instalación de nuevos trenes de celdas (proyecto con inversión del orden de los cuatro mil doscientos millones de pesos), con lo cual se espera obtener una mejora ostensible en la confiabilidad y calidad del servicio para los clientes del municipio. La fecha de entrada en operación del nuevo transformador está proyectada para finales del mes de noviembre de 2019.

Aunado a lo anterior, para el mes de diciembre de 2019 se realizarán labores de instalación de un reconector para suplencia entre los circuitos No.3 a 13,2kv (CREG298) de la subestación Natagaima y el circuito Prado Natagaima a 13,2kv (CREG106) de la subestación Prado. Los trabajos incluyen la remodelación del tramo final de aproximadamente 2,5 kilómetros del circuito No.3 de Natagaima, del sector de la Vereda Yabi.

Así mismo, respetuosamente se le indica que la Compañía se encuentra realizando todas las acciones necesarias para adecuar su infraestructura eléctrica, con el fin de garantizar la calidad y continuidad del servicio de energía suministrado a nuestros clientes de Natagaima.

Por lo cual, cabe resaltar que los inconvenientes presentados con la prestación del servicio de energía eléctrica en el sector mencionado pueden obedecer a eventos de tipo involuntario; por lo tanto, las interrupciones y oscilaciones en el servicio de energía pueden ser ocasionadas por diferentes factores, entre ellos:

- Fallas en las redes de nuestro sistema de distribución que son de tipo involuntario y que obedecen en su mayoría a condiciones atmosféricas adversas, lo que ocasiona la operación de los equipos de protección del sistema que evitan se presenten daños mayores.
- Mantenimientos programados de tipo preventivo los cuales consisten en la adecuación y remodelación de redes para mejorar el servicio. Estas interrupciones son comunicadas a los clientes que se verán afectados con la debida anticipación.

Somos conscientes que, a pesar de todos los esfuerzos, resulta imposible garantizar que el funcionamiento del sistema no presente fallas, ya que los eventos fortuitos por factores climáticos, accidentes, vandalismo, desastres naturales, etc., pueden ocasionar daños a la infraestructura eléctrica. Con base a esto, la Empresa no tiene ninguna responsabilidad por daños a terceros.

Ahora bien, si su solicitud se encuentra encaminada a indemnización por presuntos perjuicios económicos, daños de electrodomésticos y/o equipos, es necesario que los posibles afectados presenten ante la Compañía sus requerimientos, para así revisarlos de manera individual y establecer si existe causal de indemnización; es indispensable aportar la siguiente documentación:

1. Documentos que acrediten la propiedad sobre los electrodomésticos y/o equipos cuyos daños se reclaman.
2. Documentos que acrediten los perjuicios ocasionados por la interrupción del servicio.
3. Estimación razonada de perjuicios.
4. Si los equipos reportados como dañados ya han sido reparados, solicitamos se adjunte la factura de pago, en la que deberá aparecer indicado cuál fue el daño encontrado y el tipo de arreglo efectuado sobre el bien.
5. Certificado de tradición y libertad, contrato de arrendamiento o documento que demuestre la habitación del inmueble afectado por parte del reclamante.
6. Fecha exacta en la cual hubo el evento y causo los daños.

Una vez reunida la información el usuario puede remitirla a la Compañía para proceder a revisar la documentación aportada y establecer si existe causal de indemnización.

Es prioridad de Celsia Tolima S.A, E.S.P. mejorar la calidad del servicio de energía eléctrica suministrada a nuestros clientes, para mantener encendidas las luces del progreso en las zonas donde tenemos presencia, por lo cual seguiremos trabajando arduamente.

La energía que quieres



P/83615673
Página 3 de 3

Cualquier información adicional, será suministrada en la línea de atención marcando directamente al 115 si está dentro del departamento del Tolima, o al 018000962222 si se encuentra fuera del Departamento, también se puede comunicar desde su celular marcando el 0382708100 o escribir al correo electrónico: oficinatelefonica@celsia.com. De igual manera, se recuerda que para reportar las fallas del servicio usted puede enviar un mensaje de texto gratuito al código 890090, así: escriba su código de cuenta deje un espacio e indique su nombre, descripción y ubicación de la falla.

Cordialmente,

MAURICIO LASSO TORO-S
Representante Legal
Proyectó: JUAN.MUNOZ
Revisó: LUIS.RONDON