	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GE-FO-05
		Versión: 01
	COMUNICACIÓN	Fecha: 16-03-2016
		Página: 1 de (3)

Mocoa Putumayo 10-09-2019

Al contestar cite estos datos:

Radicado.No.: **20191100017281**



Fecha: 10-09-2019

Señora:

ARELYS MOLA BARRAZA

Barrio Ciudad solar

3114136030

Mocoa - Putumayo

Asunto: Respuesta al Derecho de petición radicado N° 20184500014522 y 20191100002541 por daños en electrodomésticos

Cordial saludo,

La Empresa de Energía del Putumayo S.A E.S.P., de manera atenta procede dar respuesta al Derecho de Petición presentado por usted con radicado.No. 20184500014522 y 20191100002541.

DE LA SOLICITUD PRESENTADA

En ejercicio del Derecho de Petición, la señora **ARELYS MOLA BARRAZA**, solicita a la Empresa de Energía del Putumayo S.A. E.S.P. que:

"Por medio del presente quiero presentar a usted mi problema de pérdida de electrodomésticos discriminados así:

Televisor LG 42"

Televisor Sony Bravia de 32 "

Lavadora LG

Impresora HP.

Los cuales fueron afectados por falla de fluido eléctrico de manera repetitiva el día 2 de marzo donde se averjaron los equipos antes mencionados, por lo tanto acudo a usted con el ánimo de poder tener una posible solución al daño ocasionado."

PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD

La petición se ha hecho en observancia de las normas de la Constitución Política, Ley 1755 de 2015, de la Ley 142 de 1994, y demás normas concordantes relacionadas con los servicios públicos domiciliarios. Por lo anterior, resulta procedente realizar el análisis respectivo y presentar respuesta oportuna al peticionario.

RESPUESTA

En virtud del derecho de petición presentado por usted, me permito informarle que tal como consta en el informe presentado el día 17 de agosto del 2018 por el Técnico de la EEP S.A E.S.P. Luis Odilio Valencia, se realizó la revisión de los electrodomésticos mencionados y se encontró lo siguiente:

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.SP Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (098)4201300 – (098)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@energíaputumayo.com, Página Web: www.energíaputumayo.com



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

Fecha: 16-03-2016

Página: 2 de (3)

COMUNICACIÓN

1. Impresora HP F4480: la fuente de alimentación se encuentra en buen estado, tiene dañada la tarjeta principal como consecuencia de la humedad causada por los desechos de las cucarachas.
2. Lavadora LG WF57455PM: la tarjeta de control se encuentra en buen estado, se recomienda revisar la parte mecánica de la lavadora ya que el daño no corresponde a la parte electrónica.
3. TV LG 42LA6600-DA: el televisor prende por un tiempo aproximado de una hora con funcionamiento normal, después de transcurrido este tiempo se apaga, lo cual quiere decir que la falla no radica en la fuente de alimentación, por lo tanto el daño puede estar asociado a fallas por uso o desgaste en los componentes eléctricos.
4. TV SONY BRAVIA KLV-32BX300: el televisor prende normalmente, la falla que presenta es de pantalla, lo cual sucede en este tipo de equipos por el tiempo de uso.

Posteriormente, los electrodomésticos fueron enviados para concepto técnico/dictamen externo en la sociedad "electrónica Carvajal" de propiedad del Ingeniero Néstor William Carvajal Biotina para revisar los electrodomésticos averiados de la señora Arelys Mola Barraza, quien reporta que los daños, no son ocasionados por causa del fluido eléctrico y los detalla así:

*Televisor LG42LA660-DA-Serial 30GRMUJ09558:

El equipo en mención, funciona normalmente durante aproximadamente treinta (30'), posteriormente se protege (se apaga), ya que esa es la función del microprocesador, detectar cualquier funcionamiento anormal de sus componentes electrónicos y bloquear su operación de inmediato; se presenta debido al uso normal del equipo y al tiempo de funcionamiento.

*Impresora Multifuncional HP DESKJET Serial CN9CGC236W:

La fuente del equipo en mención, se encuentra en perfectas condiciones de operación.

La tarjeta electrónica interna de la impresora, presenta afectación en el circuito impreso debido a la presencia de bichos.


*Lavadora LG modelo WF57455PM:

La tarjeta electrónica, no presenta afectación por el suministro de energía eléctrica comercial, si el equipo presenta fallas, obedecen al uso normal del equipo y tiempo de funcionamiento.

*Televisor Sony KLV-32b300 Serial 8325474:

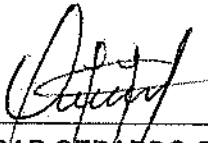
El equipo presenta daños en su pantalla LCD, debido al uso normal del equipo y al tiempo de funcionamiento

En concordancia con lo anterior, encontramos que si bien el usuario cumplió con sus obligaciones contractuales, dado a que cumple con las reglas técnicas exigidas y con Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), los daños de sus electrodomésticos no tienen un nexó causal con la prestación del servicio. En concordancia con el estudio exhaustivo realizado por parte del técnico de la empresa y por el concepto externo de ingeniero Nestor William Carvajal Botina, se puede evidenciar que los mismos son resultado de factores independientes y externos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GE-FO-05
	COMUNICACIÓN	Versión: 01
Fecha: 16-03-2016		
Página: 3 de (3)		

En consecuencia, la Empresa de Energía del Putumayo S.A. E.S.P. se encuentra exenta de cualquier responsabilidad frente a los daños que presentan los electrodomésticos de propiedad de la peticionaria; por lo relacionado anteriormente. Así las cosas, se le solicita a la usuaria acercarse a las instalaciones de la empresa en el barrio Centro Mocoa para hacerle entrega de los electrodomésticos de su propiedad debido a que estos llevan una año pendientes para su entrega.

Cordialmente,



OSCAR GERARDO GARCÍA ACOSTA
Jefe Oficina Jurídica EEP S.A E.S.P.

Elaboró: Alejandra Pallño – Abogada Externa EEP S.A E.S.P.

