



20262013306911

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20262013306911**

Fecha: **10/07/2026 9:34:10**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor:
FRANCESCO BERTOLI
Gerente
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.
notificaciones.judiciales@enel.com
peticiones@enel.com
Bogotá D.C

Asunto: Requerimiento Radicado SSPD No. 20265292449612 del 05/06/2026 “INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS”

Respetado señor Bertoli:

En cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control asignadas por la Ley a la SSPD, mediante comunicación del radicado del Asunto, se recibió información relacionada con una queja **POR INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** en contra de ENEL COLOMBIA SA ESP, por parte del usuario que se menciona a continuación:

Nombre: MARIA DEL TRANSITO MURCIA FANDIÑO
Número de cuenta: 970297-4
Dirección: CALLE 192D No 5 72
Municipio: Bogotá D.C.

En la mencionada petición el usuario manifiesta que:

(...) “Llevo muchos años pidiéndole a la empresa ENEL que retire el poste que dejo en la entrada a mi casa el cual obstaculiza la movilidad y más teniendo en cuenta que soy persona de la tercera edad me genera un peligro permanente ya que me expone constante.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

De la empresa ENEL solo he recibido evasivas y excusas según el radicado No 001063829 del 09 de septiembre del 2025 cuenta No 970297-4 me dicen

Tras revisar los resultados de la visita técnica realizada el 16 de septiembre del 2025 en el predio hemos decidido programar trabajos dentro de los próximos 12 meses donde se realizarán trabajos sobre la estructura eléctrica donde LA RESPONSABILIDAD ES DE ENEL COLOMBIA que esta considere pertinente y según disposiciones técnicas.

La única realidad es que estamos a mitad del año 2026 y hasta ahora no han hecho absolutamente nada. (...)" (SIC).

Por tratarse de un tema de competencia de la empresa, es pertinente contar con información de la empresa sobre la petición del usuario, frente a **CADA UNO** de los hechos planteados en su escrito. Por lo anterior, esta Superintendencia Delegada, a través del Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el sector de Energía y Gas Combustible (GAIGEG) le requiere:

1. Aclarar a este despacho los hechos descritos por el peticionario en las pruebas adjuntas ***"Llevo muchos años pidiéndole a la empresa ENEL que retire el poste que dejo en la entrada a mi casa el cual obstaculiza la movilidad y más teniendo en cuenta que soy persona de la tercera edad me genera un peligro permanente ya que me expone constante. De la empresa ENEL solo he recibido evasivas y excusas según el radicado No 001063829 del 09 de septiembre del 2025 cuenta No 970297-4 me dicen Tras revisar los resultados de la visita técnica realizada el 16 de septiembre del 2025 en el predio hemos decidido programar trabajos dentro de los próximos 12 meses donde se realizarán trabajos sobre la estructura eléctrica donde LA RESPONSABILIDAD ES DE ENEL COLOMBIA que esta considere pertinente y según disposiciones técnicas. La única realidad es que estamos a mitad del año 2026 y hasta ahora no han hecho absolutamente nada."*** frente a LA VISITA TÉCNICA DE INSPECCIÓN a desarrollar en el predio objeto de la petición, Indicando a este Despacho los motivos por los cuáles no se ha realizado ninguna labor por parte de ENEL COLOMBIA, teniendo en cuenta lo descrito mediante radicado adjunto No 0001304199 del 2025/10/24.
2. Realizar visita de manera **INMEDIATA (NO DILATAR MAS LAS FECHAS DE LA VISITA TÉCNICAS COMO SE ESTÁN EVIDENCIANDO Y remitir CON EL REGISTRO FOTOGRAFICO ANEXO)** en lo posible antes del 30 de Julio de 2026 y ponerse en contacto con el usuario para realizar las acciones respectivas para evitar y/o mitigar cualquier tipo de riesgo a los habitantes.
3. Remitir las acciones Técnicas realizadas las redes del sector objeto de la Petición. Remitir Evidencia del cumplimiento al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE-, Resolución 40117 de 2024, Libro 4, Título 17 – Requisitos de Instalación de los Principales Productos Utilizados en Instalaciones Eléctricas, artículo 3.17.28.
4. Copia de la respuesta que se dé al peticionario de la presente queja remitida nuevamente a esta Superintendencia.
5. La demás información adicional que considere pertinente remitir a esta Superintendencia sobre este caso.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de control que pueda adelantar esta Superintendencia por los eventuales incumplimientos normativos, por parte del prestador.

Para la remisión de la información se le otorga un plazo de diez (10) días contados a partir del recibo de la presente comunicación.

Por otra parte, recuerde incluir como referencia, los datos de identificación de este documento que son citados en el encabezado de la presente comunicación, la cual debe ser enviada al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co

Cordialmente,



CARLOS RAÚL VERA LANDÁZURI

COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN INMEDIATA Y APOYO A LA GESTIÓN PARA EL SECTOR DE ENERGÍA Y GAS

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexo: Radicado SSPD No 20265292449612 del 05/06/2026

C.C. María Del Transito Murcia Fandiño

Proyectó: Luisa F Guzman– Profesional Esp. GAIAGSEG 

Revisó: Carlos Raúl Vera Landázuri – Coordinador. GAIAGSEG 