

 Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 Rumichaca Pasto	Código: GCSP-F-134
	PROCESO	GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE		Versión: 002
	FORMATO	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES PGGs		Fecha: 08/09/2015

**PROYECTO DE CONCESIÓN RUMICHACA - PASTO
CONTRATO DE CONCESIÓN NO. 15 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015**

**PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO
RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES**

Fecha: 2019-10-09	Radicado de Ingreso: GSAU0503-19
-------------------	----------------------------------

Método de Recepción:					Lugar Recepción:		Tipo de Petición:			
P __	T __	B __	CE __	CO <input checked="" type="checkbox"/>	OF <input checked="" type="checkbox"/>	OM __	P <input checked="" type="checkbox"/>	Q __	R __	S __
Nombre del solicitante: LEIDY VIVIANA BASANTE										
Tipo de documento:				Nit __	C.C <input checked="" type="checkbox"/>	C.E __	No 1085248245			
Dirección: Barrio Los Robles Mz B casa 8. apartamento 4					Teléfono: 3126723979		Municipio: SAN JUAN DE PASTO			
Correo electrónico:										
Lugar de incidencia: CATAMBUCO										

Asunto de petición: La Sra. Leidy Viviana Basante por medio de oficio con radicado 03220 solicita la reparación o indemnización por el daño a un televisor, el cual informa, se afectó a causa de la suspensión del servicio de energía eléctrica por los trabajos realizados en la doble calzada en la primera semana de julio, y dicho cambio en el fluido eléctrico afecto su electrodoméstico.
Anexos:

(Oficio)

Firma solicitante

Profesional Social Concesionario:	Profesional Social Interventoria que verifica:
Nombre: <u>Giovanna Cabrera</u>	Nombre: *
Firma: <u>Giovanna Cabrera</u>	Firma: *
Cédula: <u>1.085.297.207 Pasto</u>	Cédula:
Fecha revisión: <u>08/10/2019</u>	Fecha revisión:

SIGLAS:

MEDIO DE RECEPCIÓN: P-Personal, T-Telefónica, B-Buzón, CE-Correo Electrónico, CO-Correspondencia Física

LUGAR RECEPCIÓN: OF-Oficina fija, OM-Oficina móvil

TIPO DE PETICIÓN: P-Petición, Q-Queja, R-Reclamo, S-Sugerencia

Giovanna Cabrera
08/10/2019
8:30 am

San Juan de Pasto 8 de octubre del 2019

CORRESPONDENCIA RECIBIDA
Radicado: R-02-2019100903220
Fecha: 08/10/2019 09:28:00 a. m.
Usuario: info
PROYECTO: CONCESIONARIA VIAL UNION DEL SUR
DESCRIPCION DE LOS ANEXOS: 1 FOLIO

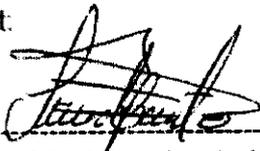
SEÑORES

Concesión de sur.

Cordial saludo, por medio de la presente me permito informales que en la primera semana del mes de julio de 2019 por motivo de inconsistencia y alteraciones en el fluido eléctrico fue afectado en su totalidad mi electrodoméstico televisor marca **SAMSUNG** de 49 pulgadas, esto debido al mejoramiento de la vía, también informo que no se tuvo ninguna información de que durante esos días quitarías la energía, cabe resaltar que es su responsabilidad perifonear e informar sobre la suspensión eléctrica, ese día llego a la casa aproximadamente a las 4 y 30 pm de la tarde voy encender el tv y no prende, pregunto a los vecinos y me informan que ese día se fue la energía, esto ocasiona el daño de mi televisor, el día 18 de agosto del 2019 llevo el electrodoméstico a un centro especializado CHALLENGER dos días después me informa que por aliteraciones en el fluido eléctrico genero el daño de la tarjeta principal, siendo de su entera responsabilidad espero una pronta respuesta positiva, anexo registro fotográfico.

Cabe aclarar que no había sido posible enviar este informe con anterioridad ya que por motivo de mi trabajo y el no estar en la ciudad de pasto se me ha dificultado realzar este proceso.

Att:



Presidenta del barrio LOS ROBLES
Mza b casa 8 apartamento 4
Cel: 3126723979-3014663255

REGISTRO FOTOGRAFICO.



4815-19

San Juan de Pasto, 22 de octubre del 2019

Señora:
Leidy Viviana Basante
Presidenta del Barrio Los Robles
Manzana B Casa 8 Apto 4
Cel: 312 672 39 73 – 301 466 32 55



1083248 245 PASTO
29-OCT-2019

Referencia: Contrato de Concesión bajo el esquema de APP N°015 de 2015 Rumichaca-Pasto.

Asunto: Respuesta a comunicado con radicado R-022019100903220, del 8 de octubre de 2019.

Respetada señora

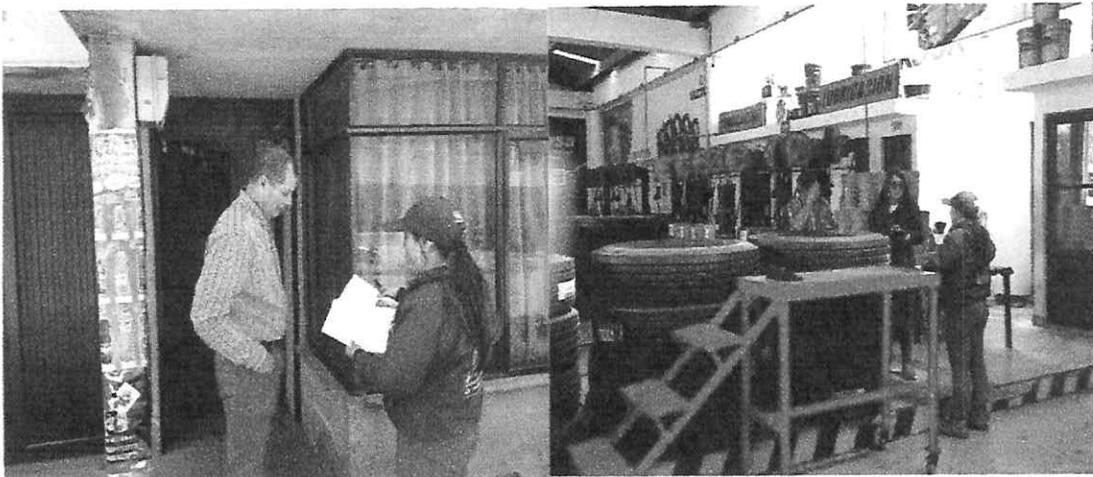
Comendidamente nos permitimos dar respuesta al comunicado radicado el 08 de octubre de 2019, en los siguientes términos:

Las suspensiones de servicio de energía que se han generado por motivos del proceso constructivo del proyecto de infraestructura vial, son coordinadas con el operador de la red, que para este caso es la Empresa Centrales Eléctricas de Nariño CEDENAR, ante quien se solicita la aprobación de la suspensión del servicio en el sector a intervenir, en un término de ocho (8) días de anticipación.

Luego de la programación y aprobación de la suspensión del servicio de energía, desde la Concesionaria se realiza la información y divulgación, dirigida a la comunidad del área de influencia directa, en un plazo mínimo de dos (2) días de anticipación, de la siguiente manera:

- Distribución de volantes informativos.
- Perifoneo realizado con la oficina móvil del programa Atención al Usuario.
- Información dirigida a representantes de la Junta de Acción Comunal, de no ser posible se entrega a la Junta de Acueducto.





Socialización suspensión de servicio de energía Barrios Fray Ezequiel y Los Robles.

Respecto a la afectación del televisor que menciona en su comunicación, se deduce que no es clara la falla que se presentó en el electrodoméstico, ni tampoco se puede atribuir a la suspensión del servicio de energía en la fecha que relaciona en su petición, más aún después de haber transcurrido varios días de realizado los trabajos en el sector.

Es importante resaltar que la resolución CREG 070 de 1998 cita en su artículo 4.3.3 las protecciones que el usuario debe disponer a efectos de evitar daños con ocasión de cortes en el servicio, para lo cual debe contar con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema, indicando, además, que el usuario deberá instalar los equipos requeridos de estado sólido, de tecnología análoga o digital que cumplan con la Norma IEC 255, con lo que el usuario se hace también responsable de evitar daños en sus bienes eléctricos, además el reglamento de instalaciones eléctricas RETIE en el ARTICULO 27 no refiere de que en las instalaciones de uso final de la electricidad se deben adoptar las medidas de seguridad, tanto para la protección de los usuarios como de las redes y los bienes conexos a estas, las cuales deben ser especificadas según las características eléctricas de los aparatos receptores.

Por lo anterior, si los usuarios dispusieran de mecanismos mínimos de protección en las instalaciones eléctricas internas, como lo menciona la normatividad vigente, no se presentarían fallas en los electrodomésticos en caso que hubiese desperfectos en la normalización del servicio de energía después de la suspensión del fluido eléctrico.



4815-19

Es por esto que la Concesionaria, no se hace responsable de la reposición del electrodoméstico, ya que no existen los soportes técnicos necesarios atribuibles a los trabajos que se han adelantado por remodelación de redes eléctricas en el sector.

Sin otro particular,



GERMÁN DE LA TORRE LOZANO
Gerente General
Concesionaria Vial Unión del Sur S.A.S.

Anexo: Registro de visita con fecha: 01-07-2019
Proyectó: CSH – E. De La Portilla
Aprobó: P. Orozco
Revisión jurídica: K. Romero
Remisión: RP-CM-CSH-CVUS-5-RD-006651



 Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 UNIÓN DEL SUR	Código: GCSP-F-132
	PROCESO	GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE		Versión: 002
	FORMATO	REGISTRO DE VISITAS – UNIDADES SOCIALES TRASLADADAS		Fecha: 13/04/2018

PROYECTO DE CONCESION RUMICHACA - PASTO
CONTRATO DE CONCESIÓN NO. 0015 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015

REGISTRO DE VISITAS

Fecha: 1 / 04 / 2019

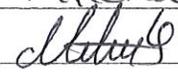
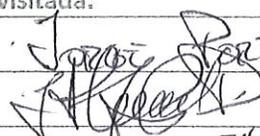
Lugar: Las Robles.
 Nombre visitado: Jorge Partilla.

Objetivo de la visita: Socializar programación suspensión servicio de energía.

Aspectos tratados: Se informa al presidente de la junta Administradora de Avelato la programación de suspensión del servicio de energía. Los días lunes 8 y martes 9 de julio en horario de 9:00 am hasta 3:00 p.m. Así mismo se reitera que la información se socializará a la comunidad mediante perfoneos con la oficina municipal del proyecto.

Conclusiones:



Profesional social concesionario:	Persona visitada:
Nombre: <u>Milena Ojeda.</u>	Nombre: <u>Jorge Partilla</u>
Firma: 	Firma: 
Cedula: <u>37724579.</u>	Cedula: <u>1055871854</u>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Código: GCSP-F-132
	PROCESO	GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE		Versión: 002
	FORMATO	REGISTRO DE VISITAS - UNIDADES SOCIALES TRASLADADAS		Fecha: 13/04/2018

**PROYECTO DE CONCESION RUMICHACA - PASTO
CONTRATO DE CONCESIÓN NO. 0015 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015**

REGISTRO DE VISITAS

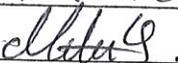
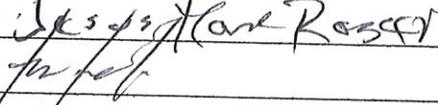
Fecha: 1/7/2019

Lugar: Los Robles. - Fray Ezequiel
Nombre visitado: Jesús Mora.

Objetivo de la visita: Socializar programación suspensión servicio de energía.

Aspectos tratados: Se informa al fiscal de la JAC del Bamo Los Robles, la programación de suspensión del servicio de energía, programado para el día Lunes 8 y Martes 9 de Julio, en horario de 9:00 am hasta 3:00 pm. Así mismo la información se suministrará a la comunicación, mediante perifoneo con la oficina municipal.

Conclusiones:

Profesional social concesionario:	Persona visitada:
Nombre: Milena Ayada.	Nombre: Jesús Mora
Firma: 	Firma: 
Cedula: 37 724 579.	Cedula: 75418453

 Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 UNIÓN DEL SUR	Código: GCSP-F-132
	PROCESO	GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE		Versión: 002
	FORMATO	REGISTRO DE VISITAS – UNIDADES SOCIALES TRASLADADAS		Fecha: 13/04/2018

PROYECTO DE CONCESION RUMICHACA - PASTO
 CONTRATO DE CONCESIÓN NO. 0015 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015

REGISTRO DE VISITAS

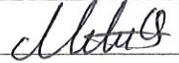
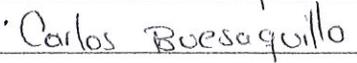
Fecha: 3/07/2019

Lugar: Vereda Rotanilla.
 Nombre visitado: Carlos Buesaquillo

Objetivo de la visita: Socializar programación suspensión servicio de energía

Aspectos tratados: Se informa que por mantenimiento de redes eléctricas, se programó suspensión del servicio de energía los días: miércoles 3 y jueves 4 de Julio, en horario de 8:00 am hasta las 2:00 pm

Conclusiones:

Profesional social concesionario:	Persona visitada:
Nombre: Mylena Ayala	Nombre: Carlos Buesaquillo
Firma: 	Firma: 
Cedula: 37 724 579	Cedula: 32 984 487

Fecha: 1-Julio-2019. Hora: 8:00 am

Objeto/Tema: Solicitar programación suspensión servicios Energía Lugar: Batambra - Finca Esquivel - Los Robles - Chapala

Mediante el registro de sus datos personales en este documento usted autoriza a la Agencia Nacional de Infraestructura ANI, para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de informar los servicios que presta la entidad y/o solicitarle que evalúe y califique la calidad de los mismos. Usted como Titular de la información, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, a ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, revocarla y/o solicitar la suspensión de sus datos cuando sea procedente y acceder de forma gratuita a ellos. En

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD/ EMPRESA/ DEPENDENCIA	CARGO/ ACTIVIDAD ECONOMICA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA O FÍSICA	AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIONES		TELÉFONO/EXT.	FIRMA
					INFORMACIÓN DE LA ANI			
Sierra Casas Garcia	10182648	Laatoas Valle de Aburrá	Tato de Pensarcel.				3704498448	<i>[Firma]</i>
Jimmy Andrade M.	83453432	Condor. Montañas.	As. Compras				3148149220	<i>[Firma]</i>
JOSE ORTEGA	83453619	Perikans	Garza				3142598392	<i>[Firma]</i>
Ippocio Sotomayor	98.32648	Pollo el Día	Grasa				321 811 9104	<i>[Firma]</i>
Maribel Hernandez	1010029512	balbantes el sur	Alomistracion				3113680862	<i>[Firma]</i>
Jeanne Gustin	5278079	Mis tex Pollo	vigilante				3703295979	<i>[Firma]</i>
FERRICK Gomez	13030125	PRSTO.	V. servicio.				7215229	<i>[Firma]</i>
Jenni Benavides Castro	59312453	Red. Serv. Hefe Dalton.	Administrador.				72158080.	Jenni B.C.
Fanny Durando	108700634	Supergas L2A.	patrona.				3755802097	Fanny Durando

 ANI Agencia Nacional de Infraestructura	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 CONCESIONARIA VIAL UNIÓN DEL SUR	Código: GCSP-F-133
	PROCESO	GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE		Versión: 002
	FORMATO	REGISTRO FOTOGRÁFICO PGGs		Fecha: 13/04/2018

**PROYECTO DE CONCESION RUMICHACA – PASTO
 CONTRATO DE CONCESIÓN NO. 15 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015**

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Fecha: 01/07/2019

Lugar: Botanilla, Fray Ezequiel, Los Robles, Chapal-Municipio de Pasto



Descripción: Se informa a líderes comunitarios, establecimientos comerciales, la programación suspensión servicio de energía, a realizarse los días 3 y 4 de julio.



CONCESIÓN
**Rumichaca
Pasto**



www.uniondelsur.co | facebook.com/viauniondelsur | [viauniondelsur](https://twitter.com/viauniondelsur) | [Unión del Sur](https://www.instagram.com/UniondelSur)

LA CONCESIONARIA VIAL UNIÓN DEL SUR, INFORMA A LOS HABITANTES DE LOS ROBLES Y FRAYEZEQUIEL

*Por motivo de movimiento de redes eléctricas, se programo suspensión del servicio de
energía en el siguiente horario:*

Lunes 08 y Martes 09 de Julio de 2019

Desde 9:00 a.m. hasta 3:00 p.m.

Atención al Usuario

Cel: 3173310921

atencionalusuario@uniondelsur.co

Servicios Gratuitos en la Vía

446 - 3173682092



Ofrecemos disculpas por las molestias causadas.