



AVISO DE NOTIFICACIÓN

Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Fusagasuga 04/04/2019

Señor (a):
RODRIGO LEONARDO MEJIA TORRES

Dirección: Vereda San José Hacienda San José
Correo electrónico:
Fax: 312 592 7389

REF: Notificación Respuesta Rad 02344862 del 25/02/2019
Número de cliente 0781308-2

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07412748, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

ADVERTENCIA: En cumplimiento de lo señalado en Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la desfijación de este AVISO.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 04/04/2019 y se desfija el día 10/04/2019



07412748
2019/03/15
Bogotá, D.C

Señor
RODRIGO LEONARDO MEJÍA TORRES
Vereda San José Hacienda San José
Teléfono: 312 592 7389
Tibacuy, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02344862 del 25 de febrero de 2019
Radicado SSPD No. 20195290125512 del 14 de febrero de 2019
Cliente No. 0781308-2

Respetado Señor Mejía:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos la comunicación del asunto en la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dio traslado a Enel - Codensa de su requerimiento con el consecutivo No. 20192010006621 del 14 de febrero de 2019; mediante la cual nos presenta su inconformidad por las comunicaciones emitida por la Compañía No. 07187523 del 06 de noviembre de 2018 y al radicado No. 02261079 del 17 de octubre de 2018 y No. 07268920 del 11 de diciembre de 2018 del radicado No. 02286434 del 25 de noviembre de 2018; en la cual manifiesta que producto de la ausencia del servicio durante 5 semanas desde el 01 de octubre hasta el 08 de noviembre de 2018, le generó unos daños y perjuicios, por el detrimento patrimonial causado al no poder transformar la cosecha; por lo tanto, nos solicita información de lo siguiente:

1. (...) *Por Ley, cuanto es el tiempo máximo permitido a una Empresa de Servicios Público, es decir CODENSA, para atender el requerimiento hecho por la línea de atención, por un cliente, para solicitar la reparación del daño informado, en la red de suministro externa...*
2. (...) *Por Ley, cuantos días máximo, es permitido para una empresa de Servicios Públicos, es decir CODENSA, tener sin la prestación del servicio de energía a un cliente...*
3. (...) *Solicito respetuosamente copia del total de documentos existentes que hacen parte del seguimiento y control que se realizaron a los requerimientos que hicimos informando que no teníamos servicio de energía y solicitando la urgente necesidad de realizar la reparación, estas solicitudes fueron realizadas a la línea de atención al cliente CODENSA con los No. 23268533, 22938249, 22938114, 22938005, 22937959. Por favor anexar copia completa de los documentos*

¹ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

realizando seguimiento a mis pretensiones de reparación; entregarme copia de apertura de requerimiento con datos detallados de fecha, hora de recibo, funcionario que realizó la recepción de la queja, y nota de lo informado en la llamada por nosotros como clientes, y nota de lo informado por Codensa sobre el tiempo en el que realizarían la reconexión de la red principal dañada.

4. *“(...) Solicito copia de los diferentes informes de visita realizados a nuestra finca, (ente el 1 de octubre de 2018 y 17 de noviembre de 2018), por las cuadrillas de mantenimiento de Codensa que opera en la zona, cuando atendieron los llamados a cada requerimiento de No.: 23268533, 22938249, 22938114, 22938005, 22937959. Por favor enviar copia física o digital de los informes completos, especificando, fechas de visita, hora, diagnóstico del daño encontrado, incluir las fotos también...”*

Para emitir respuesta a sus pretensiones; primero es importante precisar que, la comunicación No. 02344862, quedó radicada con fecha del 25 de febrero de 2019, a razón, que la misma fue recibida en un horario no hábil para la Compañía, por tanto, quedó radicada con fecha del siguiente día hábil contado a partir de la fecha de recepción de su solicitud.

Ahora bien, de acuerdo con su inconformidad con las respuestas emitidas por Enel – Codensa, en la cual se le indicó que *(...) no se considera que la Compañía tenga responsabilidad en los daños y perjuicios citados, por consiguiente no es posible acceder a su solicitud ni a algún tipo de indemnización (...)*; respetuosamente consideramos pertinente reiterar lo expuesto en las comunicaciones No. 07187523 y 07268920.

Lo anterior obedece a que, no se encontraron registros de fallas en la red de baja tensión, ni trabajos programados, ni evidencias de que la causa de los daños y perjuicios haya sido producto de las redes de uso de la compañía.

Es de señalar que durante el 01 de octubre hasta el 08 de noviembre de 2018, se presentaron varios eventos, en la cual se presentaron interrupciones no programadas debido a operaciones propias del sistema y algunas de tipo transitorio originadas por agentes externos a la Compañía, las cuales fueron atendidas por nuestro personal dejando el servicio en condiciones normales de funcionamiento; por esta razón, las maniobras que se requieran para la normalización del servicio puede ser considerable y no son avisadas por ser un evento inesperado.

Es importante mencionar que, por este tipo de eventos no se considera responsabilidad por parte de Enel - Codensa, dado que los mismos fueron provocados por factores exógenos a la operación.

Por esta razón, ratificamos que, no se considera que la Compañía tenga responsabilidad en los daños y perjuicios citados, debido a que la falla que generó los perjuicios reportados fue causada por un evento imprevisto.

Ahora bien, el desacuerdo del Usuario o suscriptor no resulta una conducta que vulnere el derecho fundamental de petición: “(...) A este respecto la Sala resalta, tal como atrás indicó, que el núcleo esencial del derecho de petición **no incluye la garantía de que el peticionario obtendrá exactamente la respuesta o el resultado a que aspira, pudiendo el derecho ser satisfecho si la respuesta es oportuna y razonable y cumple los demás requisitos antes anotados, no obstante que no otorgue la totalidad, o incluso nada, de lo que el peticionario**”.

De otra parte, con relación a la información solicitada “(...) 1. Por Ley, cuanto es el tiempo máximo permitido a una Empresa de Servicios Público, es decir CODENSA, para atender el requerimiento hecho por la línea de atención, por un cliente, para solicitar la reparación del daño informado, en la red de suministro externa y “(...) 2. Por Ley, cuantos días máximo, es permitido para una empresa de Servicios Públicos, es decir CODENSA, tener sin la prestación del servicio de energía a un cliente. (...)”.

Al respecto le comunicamos que, la ley no establece un tiempo máximo para el restablecimiento del servicio en estos casos, cuando se reporta una incidencia, en la que un cliente informa que se encuentra sin servicio, la empresa despliega sus actividades tendientes a identificar la causa de la situación, el tiempo de restablecimiento depende de distintas variables tales como, el tipo de falla, condiciones climáticas, equipo requeridos; es decir, los arreglos de la red varían dependiendo de la causa y la solución a ser implementada en el que se presenten perjuicios por la falla en la prestación del servicio.

Con respecto a su tercera y cuarta petición en donde indica:

3. “(...) Solicito respetuosamente copia del total de documentos existentes que hacen parte del seguimiento y control que se realizaron a los requerimientos que hicimos informando que no teníamos servicio de energía y solicitando la urgente necesidad de realizar la reparación, estas solicitudes fueron realizadas a la línea de atención al cliente CODENSA con los No.: 23268533, 22938249, 22938114, 22938005, 22937959. Por favor anexar copia completa de los documentos realizando seguimiento a mis pretensiones de reparación; entregarme copia de apertura de requerimiento con datos detallados de fecha, hora de recibo, funcionario que realizó la recepción de la queja, y nota de lo informado en la llamada por nosotros como clientes, y nota de lo informado por Codensa sobre el tiempo en el que realizarían la re conexión de la red principal dañada.
4. “(...) Solicito copia de los diferentes informes de visita realizados a nuestra finca, (ente el 1 de octubre de 2018 y 17 de noviembre de 2018), por las cuadrillas de mantenimiento de Codensa que opera en la zona, cuando atendieron los llamados a cada requerimiento de No. 23268533, 22938249, 22938114, 22938005, 22937959. Por favor enviar copia física o digital de los informes completos, especificando, fechas de visita, hora, diagnostico del daño encontrado, incluir las fotos también (...)”.

Atentamente le informamos que Enel - Codensa es una empresa de servicios públicos privada, organizada de conformidad con el artículo 14.7 de la ley 142 de 1994, que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado. Es por eso que, sus libros y documentos hacen parte de la reserva legal de la compañía conforme lo establece el Código de Comercio Colombiano, los cuales deberán ser revelados cuando medie autorización emanada de autoridad judicial y administrativa competente, por lo tanto no podemos acceder a su solicitud.

Por lo tanto, nos permitimos informar que durante el primero de octubre al 17 de noviembre de 2018, se presentaron los siguientes eventos:

Fecha	Incidencia	Causa
2/10/2018	CD05167572	Vendaval
8/10/2018	CD05169646	árboles
21/10/2018	CD05173480	árboles
22/10/2018	0013094831	árboles
29/10/2018	0013135951	árboles

Como se puede observar en el cuadro anterior, la ausencia del servicio fue causada por diversas fallas originadas por eventos externos, que afectó la infraestructura de la Compañía y las mismas fueron atendidas por nuestro personal, dejando el servicio en condiciones normales de funcionamiento.

En consecuencia, no se considera que la Compañía tenga responsabilidad en los daños y perjuicios citados, por consiguiente, no es posible acceder al reconocimiento económico solicitado.

En virtud de lo anterior, le indicamos que las solicitudes encaminadas a obtener la reparación o reconocimiento y pago de daños, no son susceptibles del agotamiento del trámite administrativo, es decir que, existen ciertas peticiones que por su naturaleza las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios no pueden solucionar, tal es el caso de la solicitud de tasación y pago de indemnización de perjuicios o del reconocimiento de perjuicios morales, ya que este tipo de controversia es de competencia exclusiva de las autoridades judiciales.

Dicho esto, le informamos que contra la presente comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de ENEL – CODENSA hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio²

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

2320 / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGÁ

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



Contáctenos



Página web www.enel.com.co



Líneas de atención telefónica **7 115 115** en Bogotá, o al **5 115 115** desde fuera de Bogotá



Correo electrónico radicacionescodensa@enel.com *



En cualquiera de nuestros centros de servicio al cliente de Enel - Codensa.

*Si el trámite requiere un soporte Original debe hacerse directamente en nuestros centros de servicio al cliente.

Si requiere la mediación de la Oficina Defensor del Cliente, con gusto será atendido a través de:

- Correo electrónico: defensor@enel.com / denuncias@enel.com
- Página web www.enel.com.co/es/personas/defensor-cliente
- Comunicación escrita dirigida al Defensor y radicada, en un Centro de servicio Enel - Codensa.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 - 43 de Chapinero.

² La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

* 07412748 *

07412748
2019/03/15

CITACIÓN

Señor
RODRIGO LEONARDO MEJÍA TORRES
Vereda San José Hacienda San José
Teléfono: 312 592 7389
Tibacuy, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02344862 del 25 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa³ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

Lo anterior, dado que vinimos a hacer entrega de la respuesta y no fue posible encontrarlo(a) en el momento de la visita, no dejamos copia de la respuesta porque esta se debe entregar personalmente al interesado, a su representante o apoderado debidamente facultado, según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de esta citación, se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2320 / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGÁ

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:
I) Documento de identidad **II)** Poder si actúa en representación de un tercero (anexe fotocopia de la cédula del tercero) **III)** Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica **IV)** este documento.

³ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.
⁴ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

CITACIÓN

Señor

RODRIGO LEONARDO MEJÍA TORRES

Vereda San José Hacienda San José

Teléfono: 312 592 7389

Tibacuy, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02344862 del 25 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁵ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

Lo anterior, dado que vinimos a hacer entrega de la respuesta y no fue posible encontrarlo(a) en el momento de la visita, no dejamos copia de la respuesta porque esta se debe entregar personalmente al interesado, a su representante o apoderado debidamente facultado, según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de esta citación, se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

2320 / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGÁ

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

I) Documento de identidad **II)** Poder si actúa en representación de un tercero (anexe fotocopia de la cédula del tercero) **III)** Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica **IV)** este documento.

⁵ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

⁶ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

* 07412748 *

RAD EN CONSTRUCCION
2019/03/15

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____ a las ____: ____ de manera personal fue puesto en mi conocimiento el contenido de la respuesta No. 07412748 del 2019/03/15, de la comunicación radicada con No. 02344862 del 25 de febrero de 2019.

En la presente diligencia de notificación se entregó copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 67 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Enel – Codensa⁷, informa que, no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

El Notificado: _____
C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____
Tel: _____
C.C. No.: _____

2320 / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGÁ

⁷ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

* 07412748 *

07412748

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **27 / 03 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor RODRIGO LEONARDO MEJÍA TORRES de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07412748 del FEC EN CONSTRUCCION
Persona a notificar: RODRIGO LEONARDO MEJÍA TORRES
Dirección de Notificación: Vereda San José Hacienda San José
Tibacuy, Cundinamarca
Nombre del funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Enel – Codensa8, informa que, no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Se advierte que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Cordialmente

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁹
GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Oficina Peticiones y Recursos
2320 / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGÁ

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁸ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

⁹ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.