



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 09/04/2019

Señor (a):
BRIGITTE ARDILA

Dirección: Carrera 2 B Este No. 49 B - 74 Sur
Correo electrónico:
Fax: 321 2672030

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02354109 del 08/03/2019
Número de cliente 1761559-5**

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 07421336, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, 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.

RESUELVE:

1. Revocar la decisión Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Luego de surtida la notificación de la presente decisión CODENSA enviará el expediente al ente supervisor para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 09/04/2019 y se desfija el día 15/04/2019



07421336

2019/03/21

Bogotá D.C.,

Señora

BRIGITTE ARDILA

Carrera 2 B Este No. 49 B - 74 Sur

Teléfono: 321 2672030

Bogotá, D.C.,

Asunto: Recurso de Reposición y en subsidio Apelación

Radicación No. 02354109 del 08 de marzo de 2019

Cuenta No. 1761559-5

Respetada señora Brigitte.

La suscrita Jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver el recurso de reposición interpuesto contra la decisión emitida para la reclamación Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019, teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS

1. La señora Maria Virgelina Ardila, interpone Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019, manifestando su inconformidad por el cobro de reconexión liquidado en la factura No. 541694171 del periodo de febrero de 2019, indicando que nunca se hizo efectiva la suspensión del servicio.
 2. En respuesta a la reclamación Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019, la Compañía da respuesta a la reclamación, en la cual se explica al cliente que al verificar en sistema se encuentra que: aunque la factura llego con pago inmediato y el usuario se acerque a cancelar la factura después de la fecha que normalmente se aplica para este ciclo de facturación, con base en los hechos presentados por el cliente y lo analizado y encontrado en sistema se resuelve que: confirmar el cobro de la reconexión.
 3. El 04 de marzo de 2019 y emitida la respuesta por parte de Enel - Codensa., teniendo en cuenta el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como el Decreto 1166 de 2016, se procedió a notificar de manera personal a la señora Maria Virgelina Ardila, tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, en cuanto a anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.
 4. La señora Brigitte Ardila interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la
-

decisión Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019, mediante radicado No. 02354109 del 08 de marzo de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No. 02354109 del 08 de marzo de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, argumentando que se generó un saldo anterior de \$32 que fueron cancelados por lo que no está de acuerdo con el cobro de reconexión.

PRUEBAS

1. Certificado de pagos (Folio 1)
2. Modificación económica No. 300311624 del 18 de marzo de 2019 (Folio 1)
3. Recurso No. 02354109 del 08 de marzo de 2019 (Folio 1)
4. Constancia de respuesta y notificación de la decisión Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019 (Folios 2)
5. Copia de Acta de reconexión No. 302046016 del 12 de febrero de 2019 (Folio 1)
6. Copia de Acta de suspensión No. 302002814 del 11 de febrero de 2019 (Folio 1)
7. Copia Factura de diciembre de 2018, enero y febrero de 2019 (Folios 3)

CONSIDERANDO

En el caso puntual, y luego de verificar en nuestro Sistema de Información Comercial, encontramos que usted no efectuó el pago de la factura No. 538287225 de enero de 2019, la cual, tenía fecha de pago inmediato debido a que presentaba un saldo anterior de -\$32, sin embargo, la factura fue generada el 28 de enero de 2019 y no se realizó ninguna suspensión de manera inmediata.

No obstante, al no efectuarse el respectivo pago, se generó la orden de suspensión No. 302002814 ejecutada hasta el 11 de febrero de 2019, donde se suspendió el servicio.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140² de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20³ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, las cuales expresan que la falta de pago oportuno de la factura expedida por la Empresa, por un (1) período de facturación da lugar a la suspensión del servicio.

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y las cláusulas No. 20, 20.1 y 20.1.1 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, el cual señala:

20.1. Suspensión del servicio. - En los siguientes casos: **20.1.1 Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. En la factura se incluirá la fecha de vencimiento y la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión.**

Así las cosas, el cliente realizó el pago en mora asociados al servicio de energía el día 12 de febrero de 2019 y en consecuencia, la Compañía procedió a generar la orden de reconexión No. 302046016, la cual, fue efectiva el mismo día, siendo así se procedió a establecer el servicio de energía en concordancia con lo expuesto en las cláusulas 7 y 7.7 del mencionado contrato.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

7.7 Reinstalar el servicio, en el término máximo de tres (3) días hábiles, una vez el cliente informe que

² "ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...)"

³ "20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- (...) 20.1 Suspensión del servicio.- En los siguientes casos: 20.1.1. Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. (...)"

subsano la causa que dio origen al corte, y LA EMPRESA verifique que se cumplan las condiciones de la instalación eléctrica previstas en el RETIE y demás normas técnicas vigentes.

Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones legales que establezcan plazos distintos.

Por lo tanto, en la factura 541694171 de febrero de 2019, se cargó el costo de la reconexión por valor de \$46.329, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5⁴ del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica, de la Empresa⁵.

Es importante tener en cuenta que, a los valores cobrados por concepto de reconexión, se aplican las tarifas definidas por la Resolución CREG 225 de 1997, las cuales son previamente revisadas y aprobadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, respetuosamente, le recomendamos tener en cuenta las fechas de pago que aparecen en la factura y en la medida de lo posible, para evitar una suspensión, efectúe el pago en la primera fecha límite, ya que la segunda fecha corresponde al anuncio de suspensión.

No obstante, al valorar las pruebas obrantes en la presente actuación, se encontró procedente realizar para la cuenta No. 1761559, el descuento del cobro facturado por cobro reconexión cargado en el periodo de febrero de 2019, el cual, fue descontado mediante modificación económica No. 300311624 del 18 de marzo de 2019 por la suma de \$-46.329.

De otro lado, respecto a su solicitud de desafiliación de las pólizas de seguros, facturada en la cuenta No. 1917723-0, le informamos que teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que no es posible acceder a su requerimiento, por lo que le informamos que para poder tomar una decisión de fondo frente a su reclamación y emitir una respuesta definitiva a su petición, se hace totalmente necesario solicitarle, nos haga llegar por este mismo medio la información y/o documentación que se relaciona a continuación.

- Copia del certificado de tradición y libertad en la que figure como dueño del inmueble sin tener en cuenta la fecha de expedición de este documento, en caso de que el reclamante sea el propietario del predio y no registre ante Enel - Codensa como tal, Es importante aclarar que en nuestro Sistema de Información Comercial registra como propietario la señora Maria Virgelina Ardila Ríos.
- Boletín de Nomenclatura en caso de que la dirección registrada en el certificado de tradición y libertad no coincida con la de la factura de Enel - Codensa.
- Copia del contrato de arrendamiento vigente o con prórroga o poder del propietario del predio donde se evidencie o autorice al solicitante para procurar el respectivo trámite o donde especifique el encargo del inmueble anexando fotocopia de cédula del propietario.
- Carta de Autorización Firmada por el propietario (a) con copia de la cedula o radicación directa del propietario del predio o titular de la póliza con copia de cedula.
- Copia de su cédula de ciudadanía legible.

4 "20.5 Restablecimiento del servicio. - En el evento en que la suspensión o corte del servicio haya sido causado por el incumplimiento de este contrato por parte del CLIENTE, para restablecer el servicio, éste deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión (...)"

5 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Lo anterior, de acuerdo con la solicitud expresa de la compañía Mapfre Seguros. Debe tener en cuenta que los soportes citados ayudan a garantizar total claridad en todas las actuaciones de la empresa y a ofrecer un buen servicio.

Con fundamento en lo anterior se revoca la decisión Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019, indicando que se debe tener en cuenta que el ajuste efectuado corresponde a los valores aquí reclamados.

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina,

RESUELVE

1. Revocar la decisión Verbal Caso No. 31211084 del 04 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Luego de surtida la notificación de la presente decisión CODENSA enviará el expediente al ente supervisor para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO40 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE de CADE LA VICTORIA

Su caso se encuentra en este momento del proceso



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.

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/empresas/defensor-del-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

CITACIÓN

Señora
BRIGITTE ARDILA
Carrera 2 B Este No. 49 B - 74 Sur
Teléfono: 321 2672030
Bogotá, D.C.,

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02354109 del 08 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁷ 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO40 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE de CADE LA VICTORIA

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. N°: _____
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.

CITACIÓN

Señora
BRIGITTE ARDILA
Carrera 2 B Este No. 49 B - 74 Sur
Teléfono: 321 2672030
Bogotá, D.C.,

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02354109 del 08 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁹ de

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.

⁸ 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.

⁹ 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.

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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO40 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE de CADE LA VICTORIA

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.

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 07421336 del 2019/03/21, del radicado 02354109 del 08 de marzo 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. Contra la presente decisión procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

¹⁰ 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.

EI
Notificado:
C.C. No.:
Secretario Ad - Hoc:

Firma:
Tel:
C.C. No.:

SO40 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE de CADE LA VICTORIA



07421336

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **02/04/2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **BRIGITTE ARDILA** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07421336 del 2019/03/21

Persona a notificar: **BRIGITTE ARDILA**
Dirección de Notificación: Carrera 2 B Este No. 49 B - 74 Sur
Bogotá, D.C.,

Nombre del Funcionario que expidió el acto: Gilberto Alexander Porras Forero

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Contra la presente decisión procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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 Mercurio¹¹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO40 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE de CADE LA VICTORIA

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

¹¹ Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.