



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 01/04/2019

Señor (a):

**DANIEL ALEJANDRO RUGELES BERNAL**

Dirección: Carrera 1 No. 64 - 61 Apartamento 202

Correo electrónico:

Fax: 350 492 57 09

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02344666 del 25/02/yyyy  
Número de cliente 6736311-2**

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 07408038, 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. Confirmar la decisión dada al caso verbal No. 30778249 del 25 de febrero 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. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior 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 01/04/2019 y se desfija el día 05/04/2019

07408038  
2019/03/13  
Bogotá,

Señor  
**DANIEL ALEJANDRO RUGELES BERNAL**  
Carrera 1 No. 64 - 61 Apartamento 202  
Teléfono: 350 492 57 09  
Bogotá, D. C.

Asunto:Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación  
No. 02344666 del 25 de febrero de 2019  
Cuenta 6736311-2

Respetado Señor Rugeles.

El suscrito 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 dada al caso verbal No. 30778249 del 25 de febrero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### **HECHOS:**

1. El señor Daniel Alejandro Rugeles Bernal, en visita realizada al Centro de Servicio al Cliente, interpone reclamación verbal mediante caso No.30778249 del 25 de febrero de 2019, en la cual presentó inconformidad por la emisión de orden de suspensión.
2. La compañía da respuesta verbal a la reclamación No. 30778249 del 25 de febrero de 2019, en la cual se confirmó que el día 04 de enero de 2019 se emitió orden de suspensión No. 301761713 por no existir registro de pago de la factura 533548166 del periodo de diciembre de 2018, con fecha límite de pago 02 de enero de 2019, por valor de \$54.430.
3. Conforme lo establecido en el Artículo 67 <sup>1</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como lo dispuesto en el decreto número 1166<sup>2</sup> del 19 de julio de 2016, se procedió a notificar de manera

---

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL.** *Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.*

<sup>2</sup> **DECRETO NÚMERO 1166<sup>2</sup> DEL 19 DE JULIO DE 2016:** *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 de Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Desarrollo, relacionado con la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."*

personal al señor Daniel Alejandro Rugeles Bernal el 25 de febrero de 2019, tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma citada anteriormente en cuanto a anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente procedían, las autoridades ante quienes debían interponerse y los plazos para hacerlo.

4. El Señor Daniel Alejandro Rugeles Bernal, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión dada al caso verbal No.30778249 del 25 de febrero de 2019, mediante radicado No.02344666 del 25 de febrero de 2019.

### **ARGUMENTOS DEL RECURRENTE**

En el radicado No.02344666 del 25 de febrero de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, al afirmar que la suspensión de servicio no aplica, porque realizó el pago de lo adeudado en la cuenta el día 05 de enero de 2019 y que al día de hoy ningún técnico se acercó a realizar dicha suspensión.

### **PRUEBAS**

1. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación No.02344666 del 25 de febrero de 2019. (Folios 2)
2. Copia del acta de recepción y respuesta del caso No.30778249 del 25 de febrero de 2019. (Folios 2)
3. Copia de facturas de los periodos de enero de 2018 a enero de 2019. (Folios 13)
4. Certificación de pagos hasta la fecha. (Folio 1)

### **CONSIDERACIONES**

Conviene subrayar que, nuestras actuaciones se enmarcan en lo reglado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico colombiano respecto del derecho de petición y por tanto hemos de advertir que, de conformidad con el principio operativo general del derecho, en derecho las cosas se deshacen, tal como se hacen y en atención al derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito; la petición verbal en la que reclamó la suspensión del servicio, se resolvió con inmediatez y en la forma misma en que se presentó, es decir, verbal y presencialmente, situación ésta que se corrobora con la interposición de recursos.

El contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual y de él se derivan obligaciones para ambas partes. Así lo dispone el artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Dentro de las principales obligaciones a cargo del usuario se encuentra el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido, siendo entonces esta la esencia del contrato según lo establece el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

Una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró que la factura No. 533548166 del periodo de diciembre de 2018, tenía como fecha límite de pago el 02 de enero de 2019, por lo que, al no efectuarse el respectivo pago, se procedió a emitir la orden de suspensión No. 301761713, sin embargo, esta no fue ejecutada, porque se evidenció pago en tránsito.

La suspensión del servicio se efectúa en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes, 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.

*“ARTICULO 140.- Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.*

*Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.*

*Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.*

*Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.”*

*”20.1 Suspensión del servicio, en los siguientes casos:*

*20.1.1 Falta de pago de la factura de cobro expedida por LA EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. En la factura se incluirá la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se suspenderá.”*

Ahora bien, dado que en el sistema se evidencia que la factura No. 533548166 del periodo de diciembre de 2018, por valor de \$554.430, se canceló el 05 de enero de 2019, se generó la orden de reconexión No. 301765261, la cual no pudo ser ejecutada, en razón a que el pago se encontraba en tránsito.

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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, o aquellas normas que lo modifiquen o adicionen, los actos de las empresas de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la mencionada ley disponga lo contrario. Por lo tanto, en el marco jurídico del Contrato de Condiciones Uniformes, CCU, la Compañía se obliga a reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes una vez La Empresa conozca que fueron superadas las causas que dieron origen a la suspensión.

Le indicamos que CODENSA no ha vulnerado los derechos fundamentales del cliente ni ha abusado de la posición dominante pues se han seguido las normas y procedimientos regulados por el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, en ningún momento le ha dado al cliente un trato discriminatorio ni desigual, sin existir violación al debido proceso y garantizándole su derecho a la defensa y contradicción.

Cabe mencionar que para la cuenta en asunto a la fecha no se han liquidado cobros por concepto de reconexión, por lo que, para efectuar el correcto agotamiento de la vía gubernativa, y en caso de que usted no esté de acuerdo con los mismos, le sugerimos presentar su reclamación en caso de presentarse cobros por este concepto en su factura de energía.

Por otra parte le comunicamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, así como la Ley 142 de 1994 y en la presente comunicación se concede el recurso de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Es de resaltar que la presente Decisión Empresarial se emite dentro de los quince (15)<sup>3</sup> días hábiles siguientes a la fecha de su presentación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

Por los motivos expuestos Enel – Codensa<sup>4</sup>,

## RESUELVE

1. Confirmar la decisión dada al caso verbal No. 30778249 del 25 de febrero de 2019 tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.

---

<sup>3</sup> “ARTÍCULO 158 DE LA LEY 142 DE 1994: La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.”

<sup>4</sup> 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

2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior 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 Mercurio<sup>5</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

ACJ/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

*Su caso se encuentra en este momento del proceso.*



### Contáctenos


 Página web [www.enel.com.co](http://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](mailto: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](mailto:defensor@enel.com) / [denuncias@enel.com](mailto:denuncias@enel.com)
- Página web [www.enel.com.co/empresas/defensor-del-cliente](http://www.enel.com.co/empresas/defensor-del-cliente)

<sup>5</sup> 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.

- 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

Señor  
**DANIEL ALEJANDRO RUGELES BERNAL**  
Carrera 1 No. 64 - 61 Apartamento 202  
Teléfono: 350 492 57 09  
Bogotá, D. C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02344666 del 25 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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](http://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 Mercurio<sup>6</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
ACJ /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

**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.

## CITACIÓN

Señor  
**DANIEL ALEJANDRO RUGELES BERNAL**  
Carrera 1 No. 64 - 61 Apartamento 202  
Teléfono: 350 492 57 09  
Bogotá, D. C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02344666 del 25 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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](http://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,

---

<sup>6</sup> Estimado cliente, 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.



Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>7</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
ACJ/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

**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 07408038 del 2019/03/13, del  
radicado No.02344666 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, contra la cual procede el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

<b>EI</b>		
<b>Notificado:</b>	_____	Firma: _____
<b>C.C. No.:</b>	_____	Tel: _____
<b>Secretario Ad -</b>		
<b>Hoc:</b>	_____	C.C. No.: _____

ACJ/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

<sup>7</sup> 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.

\* 07408038 \*

07408038

ENEL – CODENSA<sup>8</sup>  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
Fecha: **22 / 03 / 2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señor **DANIEL ALEJANDRO RUGELES BERNAL**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07408038 del 2019/03/13  
Persona a notificar: **DANIEL ALEJANDRO RUGELES BERNAL**  
Dirección de Notificación: Carrera 1 No. 64 - 61 Apartamento 202 de Bogotá, D.C.  
Nombre del funcionario que expidió el acto: **GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO**  
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.  
Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Se anexa al presente aviso, copia íntegra del acto que se notifica.

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 Mercurio<sup>9</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
ACJ /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>8</sup> 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

<sup>9</sup> Estimado cliente, 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.