



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Fusagasuga 08/04/2019

Señor (a):

MARIA EUGENIA GANTIVA Y USUARIOS FIRMANTES DEL SECTOR PEÑONCITOS

Dirección: Vereda Guayabal Finca El Mirador Lote 1 Sector Peñoncitos

Correo electrónico:

Fax: 320 244 60 48

REF: Notificación Respuesta Rad 02347266 del 28/02/2019
Número de cliente 5127254-1

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 07416952, 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 08/04/2019 y se desfija el día 12/04/2019

07416952
2019/03/19
Bogotá D.C.

Señores

MARÍA EUGENIA GANTIVA Y USUARIOS FIRMANTES DEL SECTOR PEÑONCITOS

Vereda Guayabal Finca El Mirador Lote 1 Sector Peñoncitos

Teléfono: 320 244 60 48

Fusagasugá, Cundinamarca.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02347266 del 28 febrero de 2019
Cuenta No. 5127254-1

Respetados Señores,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹, Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual la señora María Eugenia Gantiva y 12 clientes más solicitan daños en electrodomésticos, alimentos perecederos y perjuicios a personas enfermas que necesitan del servicio eléctrico, reclama por la forma de recibir los reclamos a través de una máquina, la cual solo verifica si existe falla y les envía un mensaje de texto, sin brindar la opción de informar la evolución del mantenimiento, al ser la falla repetitiva radicaron con No. 02212020, 02235196 y 02284916 del 08 de agosto de 2018, 11 de septiembre de 2018 y 22 de noviembre de 2018 y en el centro de servicios expusieron los problemas de fuertes fluctuaciones y cortes continuos, solicitando hacer la podas que interfieren en la red de alta y media tensión, cambio de transformadores en los sectores de Pomarrosa, Buenavista y Peñoncitos, colocar templetes en postes ladeados, cambio de postes en mal estado, elevar la red que se encuentra baja y mantenimiento a la infraestructura, ya que evidencias un alto riesgo en el derecho a la salud, ya que viven en el sector persona oxígeno dependientes, de terapias respiratorias y medicamentos que deben conservar cadena de frío (insulina para pacientes diabéticos).

Así mismo se encuentran con avisos donde se ofrece múltiples servicios, con publicidad engañosa, donde se expresa la calidad y atención con personas expertas en el tema, así como de vehículos, herramientas y equipos que son necesarios para prestar eficientemente este servicio, permitir a los usuarios conocer en tiempo real que está ocurriendo con los mantenimientos y reparaciones en las redes eléctricas y no dejar a la incertidumbre los posibles arreglos, cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para situaciones de emergencias, remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD en caso de que la petición sea negativa, en el sector de la Vereda Guayabal Finca El Mirador Lote 1 Sector Peñoncitos del municipio de Fusagasugá, Cundinamarca; Atentamente le informamos que:

Su requerimiento de daños y perjuicios no es procedente basados en los siguientes hechos:

Se revisaron los registros de información en el Sistema Técnico de Enel - Codensa del transformador No. E18280, que suministra energía al predio con cuenta 5127254-1, encontrando que según visita realizada el 12 de marzo de 2019 al sector, se evidenció la infraestructura eléctrica utilizada para la distribución de energía eléctrica, está en condiciones normales de funcionamiento tanto física como

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.

eléctrica y dentro de los parámetros establecidos para brindar un buen servicio en el sector; sin embargo, la compañía cuenta con un cronograma de actividades en terreno, el cual se está cumpliendo paulatinamente según el riesgo y las desviaciones que se presentan por fallas en el sistema eléctrico, estas son variables operativas indeterminadas.

Es importante mencionar que, el centro de distribución de energía fue instalado bajo las normas técnicas vigentes en el momento de puesta en servicio, por lo cual no ofrece peligro para los habitantes siempre que no sea manipulada por personal ajeno Enel - Codensa.

Por otro lado, se verificó en nuestro sistema de Atención Telefónica a Clientes y reportes en el Sistema de distribución, para el Centro de Distribución E18280, en donde se registra incidencias para las fechas reportadas en su requerimiento, que el Técnico de Atención de Emergencias atendió por hechos imprevistos que afectaron de forma indirecta, es decir, se afectó la continuidad del servicio, pero no la infraestructura eléctrica del Centro de Distribución que lo alimenta.

Dichos incidentes fueron imprevistos e indirectos y como tal no debieron ocasionar fallas en instalaciones eléctricas internas que estén adecuadas para la prestación del servicio y tampoco daños en equipos que tengan las protecciones y puestas a tierra necesarias y en perfecto estado.

Adicionalmente, el centro de control de media tensión realizó las maniobras necesarias para dar servicio a los clientes afectados en el menor tiempo posible; una vez identificada la causa raíz del daño se realizaron las reparaciones y adecuaciones necesarias para normalizar el servicio teniendo en cuenta la magnitud de cada evento y realizando el mantenimiento correspondiente para mejorar la calidad del servicio en la red.

Por otra parte, es de aclarar que este tipo de incidencias en media tensión no deben ocasionar daño en equipos, cuyas instalaciones y estado sea adecuado para apertura y cierres, igualmente es responsabilidad del cliente el mantenimiento regular de las instalaciones internas y niveles de puesta a tierra que garanticen la vida de los equipos

Estos hechos de acuerdo con la Ley son considerados como casos fortuitos o de fuerza mayor, es decir, se trata de eventos imprevistos causados por la naturaleza o por hechos que no puede prevenir la Empresa.

En atención al tiempo que tiene la empresa para reparar la falla en el servicio se indica que la CREG menciona el tema de la falla en el servicio que la regulación no establece tiempos límite para que las empresas prestadoras del servicio lleven a cabo los arreglos de la red ya que estos 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.

En ese orden de ideas, únicamente cuando sea reconocida o determinada la “falla en la prestación del servicio”, lo que supone un incumplimiento al régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte de la empresa prestadora, operarán las reparaciones del caso.

La norma se encuentra referida únicamente a “la no prestación continua” del servicio y tal como lo concibió la discontinuidad puede ocurrir por términos inferiores a los quince (15) días previstos en el numeral 137.1.

Cuando ocurra una falla del servicio el suscriptor o usuario tiene la opción, desde el momento en que se presente: a la resolución del contrato por vía judicial, o a su cumplimiento con las reparaciones que prevé la ley 142 / 94, entre ellas:

“Art. 137.3 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que recibe por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa”.

En el anterior precepto se regulan las consecuencias del incumplimiento en la prestación del servicio, el cual genera para la empresa prestadora responsabilidad patrimonial frente a la otra parte del contrato, el usuario o suscriptor, quien por virtud de la ley tiene la opción de solicitar su resolución por vía judicial o el cumplimiento con las indemnizaciones a que haya lugar.

Por este solo aspecto la SSPD, el organismo de inspección, control y vigilancia carece de autorización legal para sustituir al usuario o suscriptor en la decisión de ir tras el cumplimiento con indemnización o la resolución del contrato porque esta solo opera por la vía judicial, en el caso de que el interés relevante por continuar con la ejecución de las prestaciones contractuales desaparezca.

Igualmente, se le recomienda utilizar equipos de protección y respaldo, cuando posee equipos sensibles a variaciones mínimas de voltaje, tal como lo nombra la resolución CREG 070 del 98 en el párrafo 4.3.3 Protecciones, así como el mantenimiento regular de las instalaciones internas y niveles de puesta a tierra que garanticen la vida de los equipos instalados.

Se le sugiere, disponer de esquemas de protección compatibles con las características de la carga instalada en su predio, de esta forma se garantiza la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema eléctrico, así mismo, proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos un mantenimiento periódico con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el servicio de estos.

En consecuencia, no se considera que la compañía tenga responsabilidad en los daños y perjuicios citados en su comunicación.

Así mismo, nos permitimos indicarle que las solicitudes encaminadas a obtener la reparación o reconocimiento y pago de daños no son susceptibles del agotamiento del trámite administrativo.

Con relación a lo mencionado de permitir a los usuarios conocer en tiempo real que está ocurriendo con los mantenimientos y reparaciones en las redes eléctricas y no dejar a la incertidumbre los posibles arreglos, le indicamos que se tiene establecido seis horas para el restablecimiento del servicio en el sector de Cundinamarca; no obstante, este varía dependiendo de la falla que se evidencie y si se requieren trabajos de mayor envergadura pueda tardar mucho más tiempo, Adicionalmente una vez se presenta la falla en el servicio eléctrico, se deben comunicar independientemente cada usuario que se vio afectado por el evento ocurrido a nuestra línea de atención al Cliente (Fonoservicio 115), para que le sea asignada una orden y se atienda la emergencia.

Por otra parte, respecto a los avisos donde se ofrece múltiples servicios, le informamos que Enel Codensa presta únicamente la factura para que otras empresas cobren los servicios; no obstante, cada empresa se hace responsable de sus productos y reclamos;

Para esta solicitud le informamos que de acuerdo con el Decreto 828 de 2007, Enel – Codensa está facultada para cobrar dentro de la factura de Servicios Públicos, cuotas derivadas del Crédito Fácil CODENSA y seguros y/o publicaciones, teniendo en cuenta que los cobros derivados de la utilización de los servicios mencionados solicitados por un tercero, son responsabilidad de éste y no del propietario. Dichos servicios son personales, así las cosas, en caso de presentar mora, la cobranza se efectúa exclusivamente sobre el solicitante del servicio; por lo tanto, el no pago de los mismos no generará suspensión del suministro de energía.

Es de mencionar que la cuenta 5127254-1, no tiene ningún servicio adicional facturado por un tercero.

Enel - Codensa le 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.

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

JEM/ Centro de Servicio Enel - Codensa de Fusagasugá Centro

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.

² 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.

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.

CITACIÓN

Señores

MARÍA EUGENIA GANTIVA Y USUARIOS FIRMANTES DEL SECTOR PEÑONCITOS

Vereda Guayabal Finca El Mirador Lote 1 Sector Peñoncitos

Cuenta No. 5127254-1

Teléfono: 320 244 60 48

Fusagasugá, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02347266 del 28 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

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.

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 Mercurio⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JEMV/ Centro de Servicio Enel - Codensa de Fusagasugá Centro

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

Señores

MARÍA EUGENIA GANTIVA Y USUARIOS FIRMANTES DEL SECTOR PEÑONCITOS

Vereda Guayabal Finca El Mirador Lote 1 Sector Peñoncitos

Cuenta No. 5127254-1

Teléfono: 320 244 60 48

Fusagasugá, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02347266 del 28 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

⁴ 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.

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.

destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JEMV/ Centro de Servicio Enel - Codensa de Fusagasugá Centro

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 07416952 del 2019/03/19, del radicado No. 02347266 del 28 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 le 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: _____	Firma: _____
C.C. No.: _____	Tel: _____
Secretario Ad - Hoc: _____	C.C. No.: _____

JEMV/ Centro de Servicio Enel - Codensa de Fusagasugá Centro

⁶ 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.

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.

Enel - Codensa
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **29 / 03 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a los Señores María Eugenia Gantiva y Usuarios Firmantes Del Sector Peñoncitos, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: No 07416952 del 2019/03/19

Persona a notificar: **MARÍA EUGENIA GANTIVA Y USUARIOS
FIRMANTES DEL SECTOR PEÑONCITOS**

Dirección de Notificación: Vereda Guayabal Finca El Mirador Lote 1 Sector Peñoncitos, Fusagasugá,
Cundinamarca.

Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

ENEL - CODENSA⁸ le 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

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

Cordialmente

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.

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JEMV/ Centro de Servicio Enel - Codensa de Fusagasugá Centro

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

⁹ 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.