

### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 10/04/2019

Señor (a):

**ROBERTO MORENO**

Dirección: Carrera 13 F No. 58 A Sur - 29

Correo electrónico:

Fax: 311 830 31 45

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02360859 del 19/03/2019  
Número de cliente 118374-2**

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 07421467, 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 Caso 31904768 del 16 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Público 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 10/04/2019 y se desfija el día 16/04/2019



07421467  
2019/03/21  
Bogotá, D.C.

Señor  
**ROBERTO MORENO**  
Carrera 13 F No. 58 A Sur - 29  
Teléfono: 311 830 31 45  
Bogotá, D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y Apelación  
No. 02360859 del 19 de marzo de 2019  
Cuenta 118374-2

Respetado Señor Moreno, reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>:

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 y en Subsidio de Apelación interpuesto contra el caso 31904768 del 16 de marzo de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### HECHOS

1. El señor Roberto Moreno presentó reclamación mediante el Caso 31904768 del 16 de marzo de 2019, en el cual reclamó por el cobro En Tus Manos.
2. En respuesta a el caso 31904768 del 16 de marzo de 2019, la Compañía da respuesta verbal a la reclamación, en la cual se le informa que los cobros en tus manos son correctos por cuanto el cliente no canceló las facturas dentro de las fechas límites establecidas, de acuerdo con lo establecido en el contrato de servicio públicos de energía eléctrica.
3. El 16 de marzo de 2019 y emitida la respuesta por parte de ENEL-CODENSA, teniendo en cuenta el artículo 67 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 señor Roberto Moreno, 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. El señor Roberto Moreno, interpuso el recurso de reposición contra el caso 31904768 del 16 de marzo de 2019, mediante radicado No.02360859 del 19 de marzo de 2019.

#### ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No.02360859 del 19 de marzo de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, respecto a los cobros en tus manos, ya que le aparece nuevamente en la factura.

#### PRUEBAS

---

<sup>1</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.

1. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02360859 del 19 de marzo de 2019 (Folios 03)
2. Notificación personal del caso 31904768 del 16 de marzo de 2019 (Folios 04)
3. Acta de suspensión 301913740 del 31 de enero de 2019 (En Tus Manos) (Folios 02)
4. Acta de suspensión 301948933 del 09 de febrero de 2019 (En Tus Manos) (Folios 03)
5. Copias de facturas de marzo de 2018 hasta marzo de 2019 (Folios 13)
6. Certificación de pagos hasta la fecha (Folios 01)
7. Factura ajustada, con modificación económica 300314299 (Folios 01)

#### ACLARANDO

Antes de referirnos al objeto de recurso en la presente actuación, es pertinente informar que en el caso 31897548 del 16 de marzo de 2019, le precisamos la procedencia del “...recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual se podría interponer, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación...”. En tal sentido, se dará trámite al Recurso de Reposición y en subsidio el de apelación.

Conviene subrayar que, nuestras actuaciones se enmarcan en lo regulado 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 el cobro en tus manos facturado 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.

#### CONSIDERACIONES

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.

Por otra parte es preciso informar, que de acuerdo con el contrato de servicio público de energía eléctrica el cobro en tus manos, está sustentado en la cláusula mencionada a continuación:

##### 18.2 Servicios Complementarios a la conexión prestados por LA EMPRESA

- Reconexión del servicio (incluye suspensión y reconexión).

##### 18.3 Servicios sometidos al Régimen de Libertad Regulada.

- Revisión inicial y sellada de la conexión.
- Calibración del medidor o sistema de medición.
- Reconexión del servicio.
- Reinstalación del servicio.

*Para los servicios de Reconexión y Reinstalación se establece un cargo que remunera los costos en que incurre LAEMPRESA para ejecutar las actividades de suspensión y reconexión; así como las de corte o suspensión especial y reinstalación. Los costos en que se incurre para estas actividades son costos directos (mano de obra, transporte, equipos y materiales) y costos indirectos según corresponda. Estos servicios se diferencian por modalidad de servicio (residencial y no residencial) por el tipo de conexión (monofásica, bifásica o trifásica) y por medición directa, semidirecta o*

*indirecta. El cargo aplicado es único para todo el mercado regulado independiente de su localización geográfica.*

*Cuando las actividades de Revisión de la conexión, reconexión o reinstalación del servicio se realicen en una conexión con medida indirecta o requieran de trabajos especiales, se cobrará según presupuesto observando las mejores condiciones objetivas y los costos eficientes para la prestación de estos servicios.*

*LA EMPRESA publicará los valores de precios y cargos en un pliego tarifario que estará disponible en los Centros de Servicio y Puntos de Contacto con EL CLIENTE.*

Respecto a su solicitud correspondiente al cobro del acuerdo en tus manos, le informamos que una vez consultando en nuestro sistema de información comercial, se evidencio que para el mes de enero de 2019, usted no pago la factura dentro de las fechas establecidas siendo el 24 de enero; por lo anterior, se generó la orden de suspensión del servicio No.301913740 del 31 de enero de 2019.

Sin embargo, la orden de suspensión mencionada anteriormente no se llevó a cabo a pesar de haberse desplazado nuestro personal técnico hasta el predio, dado que se le concedió un plazo adicional de tres (3) días (por mutuo acuerdo) para el pago de la factura a cambio del pago de los gastos operativos en que incurrió la Compañía con la visita de suspensión fallida.

Este beneficio fue firmado a satisfacción por el señor Jhon Méndez, autorizando así la inclusión del cobro En Tus Manos en la factura, cuyo valor asciende a \$ 22.970, que fueron liquidados en la factura No.540057410 de febrero de 2019.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el cliente incumplió con el tiempo establecido para realizar el pago de la factura; se generó una nueva orden de suspensión del servicio No.301948933 del 09 de febrero de 2019.

Sin embargo, la orden de suspensión mencionada anteriormente no se llevó a cabo a pesar de haberse desplazado nuestro personal técnico hasta el predio, dado que se le concedió un plazo adicional de tres (3) días (por mutuo acuerdo) para el pago de la factura a cambio del pago de los gastos operativos en que incurrió la Compañía con la visita de suspensión fallida.

Este beneficio fue firmado a satisfacción por el señor Abraham Moreno, autorizando así la inclusión del cobro En Tus Manos en la factura, cuyo valor asciende a \$ 22.970, que fueron liquidados en la factura No. 543539278 de marzo de 2019.

Es importante aclarar que el cobro que se está generando no es de reconexión, es por el cobro del beneficio En Tus Manos que tiene las mismas características de un acuerdo de pago, ya que contempla un plazo adicional para el pago de la obligación contenida en la factura, correspondiendo así al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada que rige la relación contractual existente en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Estos sistemas de financiación para los deudores morosos no son una obligación sino una facultad de las empresas, y si los usuarios deciden acogerse a ellos, deben cumplir lo acordado. Con ellos se pretende que los usuarios se pongan al día en sus obligaciones y cuenten nuevamente con la disponibilidad del servicio.

En resumen, con el beneficio de En Tus Manos la Empresa le otorga al usuario un plazo adicional para el pago y por esta forma renuncia a su derecho de no efectuar la suspensión del servicio; por su parte, el usuario debe correr con los costos operativos producidos por la visita de suspensión fallida.

Es decir, que no se trata de un “servicio”, sino de un acuerdo de pago mediante el cual la Empresa le otorga un plazo adicional de pago al usuario y éste, acepta.

Debe especificarse que el plazo otorgado para el pago de la obligación genera intereses de mora y que el valor de la visita que se le cobra al cliente es diferente al interés moratoria cobrado por el incumplimiento.

No obstante, una vez valoradas las pruebas obrantes en el presente caso y teniendo en cuenta sus argumentos, se determinó que le asiste razón al recurrente, por lo cual, para la cuenta del asunto se encontró procedente realizar un ajuste bajo la modificación económica No.300314299 del 21 de marzo de 2019, por medio del cual se descuenta el valor de \$45.940 por concepto de cobro en tus manos cargado en las facturas de febrero y marzo de 2019.

Cabe informarle que, Enel-CODENSA actúa bajo el principio de la buena fe y no se encuentra facultada para pronunciarse sobre la autenticidad de las firmas o documentos aportados para los trámites ni para intervenir en controversias de origen particular y se limita a dar cumplimiento a lo ordenado por la ley atendiendo a las peticiones que le formulan las partes del contrato de servicios públicos.

Le indicamos que su cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta la notificación de la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

Finalmente, le informamos que de conformidad con la modificación económica efectuada, se revoca la decisión del caso 31904768 del 16 de marzo de 2019, como quiera que a través de ésta hemos accedido favorablemente a la pretensión objeto de su reclamación.

Por los motivos anteriormente expuestos, esta Oficina,

#### **RESUELVE**

1. Revocar la decisión Caso 31904768 del 16 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

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio2

---

<sup>2</sup> 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.

### 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)
- 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

**ROBERTO MORENO**

Carrera 13 F No. 58 A Sur - 29

Teléfono: 311 830 31 45

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No.02360859 del 19 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>3</sup> 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.

<sup>3</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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>4</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
LYRV /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SANTA LIBRADA

**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

**ROBERTO MORENO**

Carrera 13 F No. 58 A Sur - 29

Teléfono: 311 830 31 45

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No.02360859 del 19 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>5</sup> 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>

<sup>4</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.

<sup>5</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>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.

**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 07421467 del 2019/03/21, del radicado 02360859 del 19 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.

**EI**  
**Notificado:** \_\_\_\_\_ **Firma:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_ **Tel:** \_\_\_\_\_  
**Secretario Ad - Hoc:** \_\_\_\_\_ **C.C. No.:** \_\_\_\_\_



ENEL-CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
Fecha: **02 / 04 / 2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor (a) **ROBERTO MORENO**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07421467 del 2019/03/21  
Persona a notificar: **ROBERTO MORENO**  
Dirección de Notificación: Carrera 13 F No. 58 A Sur - 29  
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 Mercurio<sup>7</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
LYRV /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SANTA LIBRADA

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

<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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

