



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 11/04/2019

Señor (a):

ROSA TULIA CIFUENTES ALAYON

Dirección: Vereda Buenos Aires Alto – Sector El Pino - Finca La Primavera

Correo electrónico:

Fax: 314 440 80 46

**REF: Notificación Respuesta Rad 02352037 del 06/03/2019
Número de cliente 6285584-9**

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 07424050, 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 11/04/2019 y se desfija el día 17/04/2019



07424050
2019/03/25
Bogotá, D.C.

Señora

ROSA TULIA CIFUENTES ALAYON

Vereda Buenos Aires Alto – Sector El Pino - Finca La Primavera
Teléfono 314 440 80 46
La Calera, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02352037 del 06 de marzo de 2019
Cuenta No. 6285584-9

Respetada señora Rosa,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad respecto a la entrega de recibos ya que desde hace más de cinco meses no ha estado llegando el recibo de luz al predio asociado a la cuenta No. 6285584-9. Así mismo, solicita información sobre la cuota del medidor argumentando que se han venido realizando pagos desde hace 2 años y hasta la fecha no se ha completado el pago total. De igual forma, indica que le están cobrando una instalación y le indicaron que dicha mano de obra no se cobra.

Inicialmente, le informamos que se procederá a realizar seguimiento de la facturación en el siguiente periodo impartiendo instrucciones especiales al contratista encargado del reparto de las facturas en el sector, a fin de que en lo sucesivo se ejerza un control en la entrega de las mismas, descartando así posibles inconvenientes en la operación.

De igual forma, le informamos que según lo dispuesto en el artículo 9.17 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, es obligación del cliente dar aviso a LA EMPRESA cuando no haya recibido la factura pasados treinta y cinco (35) días calendario (si la facturación es mensual) de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio y solicitar su duplicado.

Así mismo, es importante aclarar que el no conocimiento de la factura no es casual que exonere de responsabilidad en el pago de la misma, ya que el cliente tiene el pleno conocimiento del servicio que se le está suministrando y debe solicitar copia de la factura cuando ésta no le llegue oportunamente para evitar la suspensión del servicio.

Adicionalmente, le informamos que existe la posibilidad de imprimir o recibir la factura vía correo electrónico ingresando a la página www.enel.com.co en donde encontrará el link para registrarse y realizar la solicitud de envío o impresión.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de que se le dé información sobre la cuota del medidor que lleva pagando desde hace dos años, le informamos que una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró financiación realizada mediante convenio de pago No. 164493900

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.

del 11 de abril de 2017, en el que se financió la suma de \$ 322.628 pactado a 36 cuotas cada una de \$ 13.548, de las cuales se han facturado 24.

Respecto a lo que nos indica en el asunto de que le están cobrando una instalación, le informamos que una vez validado en nuestro sistema de información comercial no se evidencia dicho cobro por este concepto para la cuenta No. 6285584-9.

Esperamos haber atendido adecuadamente su solicitud y le reiteramos que siempre estaremos prestos a atender cualquier inquietud o tramite que sea solicitado, en cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

Enel-Codensa le informa 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

KYMR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



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.

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.

* 07424050 *

07424050
2019/03/25

ACUSE DE RECIBIDO

Señora
ROSA TULIA CIFUENTES ALAYON
Vereda Buenos Aires Alto – Sector El Pino - Finca La Primavera
Teléfono 314 440 80 46
La Calera, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02352037 del 06 de marzo de 2019
Cuenta No. 6285584-9

CONTROL DE CORRESPONDENCIA						
VISITA	FECHA	RESULTADO	HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NÚMERO DE GUÍA	DOCUMENTO ENTREGADO
	DD MM AA		HH:MM			
1	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CARTA <input type="checkbox"/>
2	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CITACIÓN <input type="checkbox"/>
3	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
4	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CLIENTE NOTIFICADO <input type="checkbox"/>
5	/ /	1 2 3 4 5 6	:			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO

1.Entrega Efectiva 2.Cerrado 3.Demolido 4.Dirección Errada 5.Rechazado 6.Dejado sin firma

NOMBRE: _____	SELLO DEL DESTINATARIO
FIRMA: _____	
C.C.: _____	
TELÉFONO: _____	
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____	
FECHA: _____	