



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Zipaquira 09/04/2019

Señor (a):  
**BLANCA GARNICA HERNÁNDEZ**

Dirección: Vereda Quebrada Onda  
Correo electrónico:  
Fax: 3124352003

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02351001 del 05/03/2019**  
**Número de cliente 844240-0**

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 07421097, 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. Modificar la decisión administrativa No. 07376848 del 21 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 Público Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente 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



07421097

2019/03/21

Bogotá,

Señora

**BLANCA GARNICA HERNÁNDEZ**

Vereda Quebrada Onda

Teléfono 3124352003

Cogua, Cundinamarca.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación  
No. 02351001 del 05 de marzo de 2019  
Cuenta 844240-0

Respetada señora Blanca, reciba un cordial saludo de Enel - Codensa:

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 Empresarial No. 07376848 del 21 de febrero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

### HECHOS

1. La señora Blanca Garnica Hernández, presentó reclamación mediante radicado No. 02330214 del 4 de febrero de 2019, manifestó inconformidad con la factura del periodo febrero de 2019 por cobro del concepto “reconexión”, debido al no pago de la factura del periodo 539450923 de 2019 por los cobros comerciales cargados ya que no correspondían a su predio.
2. Como respuesta al radicado No. 02330214 del 4 de febrero de 2019, la Compañía le emitió la Decisión Empresarial No. 07376848 del 21 de febrero de 2019, donde le informamos que no era posible acceder a su requerimiento, toda vez que el cobro por concepto de reconexión liquidado en la factura del periodo de febrero de 2019 en la cuenta 844240-0 es correcto.

Esto por cuanto, no se efectuó el pago de los valores por concepto de energía cargados en la factura No. 536042162 dentro de la fecha límite establecida, 16 de enero de 2019; éste se hizo solo hasta el 21 de enero de 2019, razón por la cual se suspendió el servicio el 18 de enero de 2019 mediante la orden 301846349.

Teniendo en cuenta que el pago por doscientos un mil setecientos diez pesos (\$201,710), se hizo el 21 de enero de 2019, se generó la orden de reconexión 301861432, ejecutada el 22 de enero de 2019.

por lo tanto, en la factura no. 539450923 de febrero de 2019 se cargó el costo de la reconexión por valor de cincuenta mil y docientos treinta pesos m/cte \$50,230 de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5<sup>1</sup> del contrato de servicio público de energía eléctrica.

Ahora bien, respecto al cobro de inspección e iva, incluido en la factura no. 539450923 del periodo de febrero de 2019, estos cobros tienen origen de la inspección técnica no. 781056433 efectuada al predio ubicado en la Vereda Quebrada Onda Cogua, asociado a la cuenta del asunto, el día 16 de enero de 2019 en donde se encontró instalado el medidor no. 11960407 marca elster.

3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión anterior y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se envió citación para notificación personal por medio de mensajería especializada dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de emisión de la decisión, tal como consta en la copia de la guía No. 014992993139 fechada el 25 de febrero del 2019 y entregada el 04 de marzo de 2019
4. Por lo cual, el 04 de marzo de 2019, en visita realizada a nuestras oficinas, actuando de conformidad con lo previsto por el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procedió a notificar personalmente a la señora Blanca Garnica Hernández, de la decisión No. 07376848 del 21 de febrero de 2019 y se hizo entrega a la interesada de copia del acto administrativo que se notificó.
5. La señora Blanca Garnica Hernández, interpone Recurso de Reposición mediante radicado No. 02351001 del 05 de marzo de 2019, contra la Decisión Empresarial No. 07376848 del 21 de febrero de 2019.

### **ARGUMENTOS DEL RECORRENTE**

En el radicado No. 02351001 del 05 de marzo del 2019 el recurrente manifiesta desacuerdo con la Decisión Empresarial No. 07376848 del 21 de febrero de 2019 proferida por La Empresa al afirmar que, no se encuentra de acuerdo con el valor de \$50.230; por lo que solicita sea exonerado de su recibo cualquier deuda respecto a dichos costos supuestamente generados, dado que solo se comprometió a pagar el periodo del mes de enero de 2019 por un valor estipulado correspondientemente.

### **PRUEBAS**

1. Recurso de Reposición No. 02351001 del 05 de marzo de 2019 (Folios 1).
2. Acta Notificación Personal, Decisión Empresarial No. 07376848 (Folios 3).
3. Acuse de citación y guía No. 014992993139 fechada el 25 de febrero del 2019 (Folios 2)
4. Decisión Empresarial No. 07376848 del 21 de febrero de 2019 (Folios 4).
5. Derecho de Petición No. 02330214 del 4 de febrero de 2019 (Folios 2).
6. Acta de suspensión No. 301846349 del 21 de enero del 2019. (Folio 1)
7. Acta de reconexión No. 301861432 del 22 de enero del 2019. (Folio 1)
8. Inspección No. 755085128 del 22 de octubre del 2018, acta AI-TP 3340355 (Folios 1).
9. Copia de las Facturas de enero y febrero de 2019 (Folios 1).
10. Copia de la modificación económica No. 300313905 (Folios 1)

---

<sup>1</sup> "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 (...)"

11. Certificación de pagos hasta la fecha Folios 1).

## CONSIDERACIONES

Sea lo primero aclarar, que al verificar en nuestro sistema de información comercial se evidenció que para la cuenta No. 844240-0, el día 22 de octubre de 2018, La Empresa realizó una inspección al predio de la cuenta del asunto, bajo la orden No. 755085128, con el fin de verificar el estado y funcionamiento del equipo de medida, en la misma se encontró medidor No. 11960407 marca ELSTER, y se registraron las siguientes anomalías:

- Análisis cambio clase de servicio
- Medidor sin sello en bloque de terminales
- No se pudo revisar y/o aforar
- Instalación presenta subregistro de energía
- Servicio directo trifásico
- Sin sello en la celda medida

Las observaciones del acta:

*Se encuentra trafo en servicio directo trifásico el cual presta servicio a lavado de papa+ vivienda, se encuentra medidor No. 11960407 marca elster, el cual se realizan pruebas con carga resistiva desde pin de corte funcionando normal. sin sello en caja de conexión, sin sello en celda de medida, aforo parcial ya que no hubo acceso a la vivienda, análisis para cambio de modalidad por área y carga 100%. se procede a la suspensión del servicio ya que se encuentra trafo con placa duplicada sin autorización, se suspende servicio con incidencia No. 5173720, se procede al retiro de las cañuelas, las cuales son llevadas a la empresa, se suspende servicio con orden codensa, señor usuario para la reconexión del servicio acerca a un centro de atención. demora de inspección por procedimiento y protocolos.*

Es importante aclarar que la suspensión del servicio se realizó conforme a lo estipulado en los numerales No. 20, 20.1, 20.1.4 y 20.1.5, 20.1.9, 20.1.11 y 20.1.12 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica citado a continuación:

*20 INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- Si el CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, la EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.*

*20.1 Suspensión del servicio.- En los siguientes casos:*

*20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros.*

*20.1.5 Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato o incumplir con el pago de los cobros por energía consumida y no registrada correctamente por este motivo.*

*20.1.9 No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes.*

*20.1.11 No instalar o impedir la instalación del sistema de medida.*

*20.1.12 Impedir la revisión o verificación del sistema de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.*

Así mismo, el personal que efectúa las revisiones se encuentra altamente capacitado para tal efecto y actúa conforme a las normas establecidas por la empresa y de acuerdo con las disposiciones emanadas por los entes competentes para reglamentar el servicio de energía eléctrica.

Adicionalmente, le aclaramos que los clientes son los custodios del equipo de medida siendo responsables de las instalaciones, o de cualquier alteración en los sellos o interferencias en los medidores de energía, debidas al uso incorrecto del servicio; por lo tanto, son ellos quien deberán establecer mecanismos de seguridad eficaces, con el fin de garantizar que el medidor no sea adulterado, y así la Empresa pueda ofrecer un buen servicio.

Así mismo, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 7.5, 9.5 y 12.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica los cuales cito a continuación, es obligación de la empresa realizar revisiones de los equipos de medida o instalaciones cuando lo estime conveniente sin previo aviso al cliente, con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

*“7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite EL CLIENTE, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento.*

*9.5 Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para realizar revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.*

*12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores. LA EMPRESA de oficio o a petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento (...).”*

Es de precisar que las inspecciones se generan por rutina principalmente con el objetivo de verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medida y las instalaciones en general. Por tanto, éstas se realizan siempre que la empresa lo considere pertinente en cualquier ocasión, sin previo aviso y sin que el cliente las haya solicitado necesariamente, según lo expuesto en el numeral 12.4<sup>2</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica<sup>3</sup>. Sin embargo, cuando se realiza una inspección y se realiza una corrección, el costo de estas obras se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 12.1<sup>4</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Es de anotar, que la Empresa no requiere de previa autorización para realizar revisiones con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

---

<sup>2</sup> “12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores.- La EMPRESA por disposición legal o por petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento (...).”

<sup>3</sup> Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

<sup>4</sup> “12.1. (...) Para los casos en que la EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo (...).”

De la inspección 755085128 efectuada en el predio, se desprenden los cobros realizados por concepto de Inspección (\$148.288) e IVA (\$\$ 28.175) incluidos en la factura No. 536042162 para el periodo de enero de 2019, los cuales son correctos, y por tal motivo no es procedente efectuar modificación alguna. A continuación, presentamos las cláusulas del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica que sustentan el cobro de los ítems facturados:

*21.2.5 Revisión.- Se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta la EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.*

*IVA.- Con base en lo dispuesto por las Resoluciones 108 y 225 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), la EMPRESA presta los servicios de revisión, retiro y reinstalación del medidor, suministro de medidores, etc., los cuales están gravados con el impuesto sobre las ventas (IVA), y cuyos valores podrán ser reajustado por la EMPRESA, previa información a los CLIENTES.*

Por lo antes expuesto, la Empresa no encuentra elementos de juicio para realizar modificaciones, reembolsos y/o ajustes en los cobros comerciales registrados en las facturas No. 536042162.

Por otra parte, encontramos que usted no efectuó el pago de los valores por concepto de energía cargados en la factura 536042162 de enero de 2019, dentro de la fecha límite de pago establecida, el 16 de enero de 2019, razón por la cual se suspendió el servicio el 21 de enero del 2018, mediante la orden 301846349.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140<sup>5</sup> de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20<sup>6</sup> del Contrato de servicio público de energía eléctrica<sup>7</sup>, 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.

Teniendo en cuenta el pago que fue realizado el día 21 de enero de 2019 por valor de \$ 201,710 se generó la orden de reconexión 301861432, realizada el mismo día con resultado “*Reconexión Efectuada*”.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, para la factura 539450923 de febrero del 2019, se cargó el costo de la reconexión por valor de \$50.230, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5<sup>8</sup> del Contrato de servicio público de energía eléctrica.

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

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.

<sup>5</sup> “ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...).”

<sup>6</sup> “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. (...)”

<sup>7</sup> Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

<sup>8</sup> “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 (...).”

Igualmente, queremos ofrecerle la posibilidad de recibir su factura electrónica, la cual podrá solicitar llenando el formulario que se encuentra en nuestra página web [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) en donde encontrará el link para la solicitud de esta vía e-mail.

Es pertinente señalar que, al valorar las pruebas obrantes en la presente actuación, le infirmamos que se encontró procedente realizar la modificación económica No. 300313905 del 22 de enero de 2019 descontando de su factura el valor de -\$50.431 por concepto de reconexión facturado para el periodo de febrero de 2019 e intereses de mora causados.

En consecuencia, y dado que en el presente recurso se incluyó la información sobre la modificación económica No. 300313905, se modifica decisión empresarial 07376848 del 21 de febrero de 2019, como lo estipula el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 74:

*Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas procederán los siguientes recursos:*

- 1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.*
- 2. El de apelación, ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.*

*No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.*

- 3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.*

*El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.*

*De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.*

Ahora bien, encontramos procedente resaltar que, frente a su reclamación frente a la recuperación de energía, no han sido incluidos aun en la facturación de la cuenta 844240-0 valores por dicho concepto; por lo anterior, para efectuar el correcto agotamiento del trámite administrativo, le agradecemos presentar su reclamación una vez sean incluidos los cobros 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 servicios públicos de energía eléctrica, la ley 142 de 1994 y en la presente comunicación se concede el recurso de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

La cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta todo el proceso de notificación descrito en los artículos 67, 68 y 69<sup>9</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo de la presente decisión.

Finalmente, y en concordancia al artículo 155<sup>10</sup> de la Ley 142 de 1994 le informamos, que no se dejan valores en aclaración en razón a que la cuenta 844240-0, no presenta deuda pendiente de pago.

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina,

### RESUELVE

1. Modificar la decisión administrativa No. 07376848 del 21 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 se enviará el expediente a dicho ente para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

### NOTIFÍQUESE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>11</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

MABC/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE ZIPAQUIRÁ

<sup>9</sup> **“ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL.** (...) 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. (...) **Artículo 68. Citaciones para notificación personal.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. **Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”

<sup>10</sup> **“ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS.** Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.”

<sup>11</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.



## 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/es/personas/defensor-cliente](http://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

Señora  
**BLANCA GARNICA HERNÁNDEZ**  
Vereda Quebrada Onda  
Teléfono 3124352003  
Cogua, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02351001 del 05 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>12</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 puede hacer la notificación personal dentro de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha del envío registrada en la guía adjunta, se procederá a notificar por medio de aviso, por lo cual se hará nuevamente el envío adjuntando la respuesta, en tal caso la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso, 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>13</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
MABC/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE ZIPAQUIRÁ

**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.

<sup>12</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>13</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.

## CITACIÓN

Señora  
**BLANCA GARNICA HERNÁNDEZ**  
Vereda Quebrada Onda  
Teléfono 3124352003  
Cogua, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02351001 del 05 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>14</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 puede hacer la notificación personal dentro de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha del envío registrada en la guía adjunta, se procederá a notificar por medio de aviso, por lo cual se hará nuevamente el envío adjuntando la respuesta, en tal caso la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso, 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>15</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
MABC/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE ZIPAQUIRÁ

**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.

## ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

<sup>14</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>15</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.

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 07421097 del 2019/03/21, del radicado 02351001 del 05 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 cual procede el recurso de apelación ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente para lo de su competencia.

**El Notificado:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_  
**Secretario Ad - Hoc:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_  
**Tel:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_

MABC/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE ZIPAQUIRÁ



07421097

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

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

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

Acto administrativo a notificar: 07421097 del 2019/03/21

Persona a notificar: **BLANCA GARNICA HERNÁNDEZ**

Dirección de Notificación: Vereda Quebrada Onda, Cogua – Cundinamarca.

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. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente para lo de su competencia.

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>16</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
MABC/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE ZIPAQUIRÁ

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>16</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.