



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 11/04/2019

Señor (a):

DORI GRACIA CELEMÍN

Dirección: Carrera 31 C No. 1 - 22 Piso 2; Barrio Santa Matilde

Correo electrónico: dorisgracia6@gmail.com

Fax: 301 312 93 28

**REF: Notificación Respuesta Rad 02362424 del 21/03/2019
Número de cliente 0141724-8**

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 07428044, 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



07428044
2019/03/26

Bogotá, D.C.

Señora
DORI GRACIA CELEMÍN
Carrera 31 C No. 1 - 22 Piso 2
Barrio Santa Matilde
E-mail: dorisgracia6@gmail.com
Teléfono: 301 312 93 28
Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02362424 del 21 de marzo de 2019
Radicación SSPD No. 20198120170351 del 25 de febrero de 2019
Cuenta No. 0141724-8

Respetada señora Dori:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, remitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante la cual solicita se valide el triple cobro de la empresa está cobrando en la cuenta en asunto por dos reconexiones y el cobro en tus manos residencial y no residencial por valor total de \$155.700 ya que manifiesta que actualmente el apartamento se encuentra desocupado por lo que no hay consumo y las facturas se encuentran canceladas.

Al respecto, inicialmente le indicamos que al verificar en nuestro sistema de información comercial se encontró que la señora Dori Gracia Celemín, presentó derecho de petición No. 02322297 del 23 de enero de 2019 en la cual reclamó por los mismos motivos, solicitando la verificación de los cobros por "En Tus Manos" y "Reconexión".

En respuesta al derecho de petición No. 02322297 del 23 de enero de 2019, la Compañía le envió la decisión empresarial No. 07357080 del 12 de febrero de 2019, en la cual se confirmaron los cobros indicando lo siguiente:

"...Al respecto le indicamos que el concepto de reconexión liquidados en la factura del periodo de diciembre de 2018, de la cuenta en asunto es correcto, por la cual no es procedente ajustar el respectivo valor.

Esto por cuanto, el cliente no efectuó el pago de la factura 509477107 de mayo de 2018 emitida el 11 de mayo de 2018 con aviso de pago inmediato debido a que adeudaba valores del periodo anterior; razón por la cual se suspendió el servicio el 28 de mayo 2018 mediante la orden 102316427.

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.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140² de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20³ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁴, 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.

Es importante aclarar que la compañía genera visitas en las cuales se verifica el estado de la conexión, de tal manera que, si el usuario se encuentra reconectado y el mismo no ha generado el pago de la obligación, se procede nuevamente a la suspensión y se efectúa el cargue de esta visita, esto acorde con lo establecido en el artículo 20.1.10 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica:

“... 20.1.10 Auto reconectarse el servicio se encuentre suspendido”.

Teniendo en cuenta lo anterior, en las visitas generadas se encontró con suministro el servicio por lo cual se procedió a generar nuevamente la suspensión del servicio, estas visitas son las que efectivamente se facturan debido al trabajo realizado. A continuación, le relacionamos las ordenes de verificación de estado de conexión en las cuales se generó la suspensión del servicio nuevamente.

Número de Orden	Tipo Operación	Motivo de Generación de la Operación	Fecha y hora de cumplimiento	Resultado de la Operación
301310591	Orden de Verif. Suspensión	Deuda Pendiente	01/11/2018	Suspensión Efectiva
102554184	Orden de Verif. Suspensión	Deuda Pendiente	28/06/2018	Suspensión Efectiva

Posteriormente, el 22 de noviembre se realizó pago por valor de \$380.430, por lo tanto, se generó la orden de reconexión No. 301445620, ejecutada el mismo día con resultado Cliente Autoreconectado.

Por lo tanto, en la factura 533150388 de diciembre de 2018 se cobró la reconexión por valor de \$51.439, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 20.5⁵ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Por otra parte, una vez verificado en nuestro sistema de información comercial se evidenció que para la cuenta en asunto se generó la orden de suspensión del servicio No. 301716941 del 28 de diciembre de 2018 y No. 301728862 del 02 de enero de 2019, por no haber pagado oportunamente la factura 533150388 del mes de diciembre de 2018, la cual tenía fecha límite de pago el 19 de diciembre de 2018.

Sin embargo, la orden de suspensión mencionadas 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.

² “ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...).”

³ “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. (...)”

⁴ 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)

⁵ “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 (...)”

Este beneficio fue suscrito por el cliente, autorizando así la inclusión del cobro En Tus Manos en la factura, cuyo valor asciende a \$51.439, que fueron liquidados en la factura No. 536544482 del mes de enero de 2019.

Es importante aclarar que el cobro del beneficio En Tus Manos 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 ello 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.

Conforme a lo anterior el cobro por concepto de “En Tus Manos Residencial Y No Residencial” es correcto, razón por la cual no hay lugar a modificaciones o abonos en su factura.

Ahora bien, le informamos que, respecto al cobro por concepto de reconexión liquidado en la factura del periodo de enero de 2019, de la cuenta en asunto son correctos, por la cual no es procedente ajustar el respectivo valor.

Esto por cuanto, el cliente incumplió el plazo adicional establecido para efectuar el pago de la factura 533150388 de diciembre de 2018 razón por la cual se suspendió el servicio el 09 de enero 2019 mediante la orden 301736797.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20 del contrato de servicio público de energía eléctrica, 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 que el pago por valor de \$52,340, realizado el 10 de enero de 2019, se generó la orden de reconexión No. 301791632, ejecutada el mismo día, con el resultado “Cliente Autoreconectado”.

Por lo tanto, en la factura 536544482 de enero de 2019 se cobró la reconexión por valor de \$51.439, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 20.5⁶ del contrato de servicio público de energía eléctrica.

Así mismo, le informamos 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.

⁶ “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 (...)”

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.

Dicho lo anterior, es importante aclarar que debido a que el pago realizado por valor de \$52.340 correspondiente a la factura No. 533150388 del periodo de diciembre de 2018 se efectuó fuera de las fechas de pago establecidas, este valor se vio reflejado como saldo anterior en la siguiente factura No. 536544482 del periodo de enero de 2019 sin embargo, el pago ya fue aplicado correctamente.

Por lo anterior, la cuenta en asunto a la fecha registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$103,660.

Por lo tanto, una vez explicados en detalle los cobros realizados y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por el usted, la Empresa decide confirmar los cobros por encontrarse de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994..."

En virtud de lo expuesto, le indicamos que no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto, explicando en detalle los cobros realizados, otorgando los recursos de ley a que hubo lugar.

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.

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 - Codensa⁷ hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
EJTY /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

Su caso se encuentra en este momento del proceso.

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.

⁸ 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.

CITACIÓN

Señora

DORI GRACIA CELEMÍN

Carrera 31 C No. 1 - 22 Piso 2

Barrio Santa Matilde

E-mail: dorisgracia6@gmail.com

Teléfono: 301 312 93 28

Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02362424 del 21 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁹ 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 destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁹ 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
EJTY /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

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

Señora
DORI GRACIA CELEMÍN
Carrera 31 C No. 1 - 22 Piso 2
Barrio Santa Matilde
E-mail: dorisgracia6@gmail.com
Teléfono: 301 312 93 28
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02362424 del 21 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹¹ 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 destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos

¹⁰ Estímado 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.

¹¹ 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.

¹² Estímado 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 RAD EN CONSTRUCCION del 2019/03/26, del radicado No. 02362424 del 21 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, 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.: _____



07428044

**ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **04 de abril de 2019**

(Art. 69 CPACA)

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

Acto administrativo a notificar: 07428044 del 2019/03/26

Persona a notificar: **DORI GRACIA CELEMÍN**

Dirección de Notificación: Carrera 31 C No. 1 - 22 Piso 2,
Barrio Santa Matilde, Bogotá D.C.
E-mail: dorisgracia6@gmail.com

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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.

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 Mercurio¹³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

EJTY /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹³ 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.