

AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Chia 11/04/2019

Señor (a):

RUTH MERY ROMERO ORTIZ

Dirección: Calle 5 A No 12 - 191

Correo electrónico:

Teléfono: 320 744 19 51

**REF: Notificación Respuesta Rad 02353390 del 08/03/2019
Número de cliente 1505330-1**

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 07424116, 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.

Contra la decisión 07424116 proceden los recursos de reposición ante la Compañía y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos que se interpongan deberán presentarse en un mismo escrito dirigido al Gerente de la Compañía y en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Se podrán radicar los recursos en cualquiera de los Centros de Servicio de la Compañía en días hábiles. Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se procede con la fijación del presente aviso el día 11/04/2019 y se desfija el día 17/04/2019



Cecilia Cecilia Ruiz

07424116
2019/03/25
Bogotá, D.C.

Señora
RUTH MERY ROMERO ORTIZ
Calle 5 A No 12 - 191
Teléfono 320 744 19 51
Chía, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02353390 del 08 de marzo de 2019
Cuenta No. 1505330-1

Respetada señora RUTH MERY ROMERO ORTIZ,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad con el cobro liquidado en la cuenta por concepto de *"Acuerdo en tus Manos"* dado que no brindo autorización de este.

Al respecto le informamos que el cobro por concepto de *"Cobro en tus manos"* son correctos y acordes a los servicios suministrados por la Compañía al inmueble y no hay lugar a modificación económica o abonos en su factura.

Lo anterior dado que, una vez se validó en nuestro sistema de información comercial, se encontró que usted no efectuó el pago de la factura No. 537902041 del periodo de enero de 2019, por valor de \$ 62.490 dentro de la fecha máxima establecida, la cual como fecha inicial era el 25 de enero y como fecha límite el 30 de enero de 2019, razón por la cual se generó la orden de suspensión No. 301958317 el día 04 de febrero de 2019.

Sin embargo, la suspensión no se llevó a cabo a pesar de haberse desplazado el personal técnico hasta el predio porque la Empresa le otorgó al usuario un plazo adicional de tres (3) días (pactado por mutuo acuerdo) para cancelar la factura, a cambio del pago de los gastos operativos en que incurrió la Compañía con la visita de suspensión fallida.

Este beneficio fue aceptado por la señora Mery Romero, quien así autorizó la inclusión del cobro *"En tus manos Residencial y no Residencial"*, el cual fue liquidado en la factura No. 541314963 del periodo de febrero de 2019 por valor de \$ 22.970.

Posterior a este suceso, el día 06 de enero de 2019, se efectuó el pago de la factura por valor de \$37.060.

Es preciso mencionar que en la factura No 537902041 del periodo de enero de 2019 era reflejado el concepto de *"Saldo Anterior"* correspondiente a la falta de pago de la factura 534489075 del periodo de diciembre de 2018, por valor de \$25.430, consecuente a este el 18 de enero de 2019 se efectuó el pago de esta, razón por la cual, quedaba un saldo pendiente de pago por valor de \$37.060".

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.

Expuesto lo anterior, vale precisar 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 factura realizado voluntariamente.

Cabe mencionar, 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 el trámite antes mencionado 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.

Es importante tener en cuenta que al valor cobrado por concepto de acuerdo de en tus manos y reconexión, se le aplicó la tarifa definida por la Resolución CREG 225 de 1997, la cual es previamente revisada y aprobada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

Con base en lo expuesto, le informamos que no existe responsabilidad de parte de la compañía por lo tanto no hay lugar a descontar cobro alguno.

En consecuencia, le informamos que la cuenta del asunto, a la fecha presenta un saldo pendiente de \$ 56.740. No obstante, 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.

Respetuosamente, le recomendamos tener en cuenta las fechas de pago que aparecen en la factura 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.

Enel - Codensa le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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

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.

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.

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/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.

* 07424116*

07424116
2019/03/25

CITACIÓN

Señora
RUTH MERY ROMERO ORTIZ
Calle 5 A No 12 - 191
Teléfono 320 744 19 51
Chía, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02353390 del 08 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

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 Mercurio³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
EAVF/Centro de servicio al cliente Chía

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.

³ 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.

* 07424116*

07424116
2019/03/25

CITACIÓN

Señora
RUTH MERY ROMERO ORTIZ
Calle 5 A No 12 - 191
Teléfono 320 744 19 51
Chía, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02353390 del 08 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

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 Mercurio⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
EAVF/Centro de servicio al cliente Chía

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.

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 párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

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 07424116 del 2019/03/25, de la comunicación radicada con No 02353390 de 08 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. Enel - Codensa⁵ le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

El Notificado: _____
C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____
Tel: _____
C.C. No.: _____

EAVF/Centro de servicio al cliente Chía

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.

* 07424116*

07424116
2019/03/25

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

Por el cual se notifica a la señora **RUTH MERY ROMERO ORTIZ** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07424116 del FEC EN CONSTRUCCION
Persona a notificar: **RUTH MERY ROMERO ORTIZ**; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**
Dirección de Notificación Calle 5 A No 12 - 191, Chía, Cundinamarca
Nombre del funcionario que expidió el acto: Gilberto Alexander Porras Forero
Cargo Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Enel - Codensa⁶ le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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 Mercurio⁷
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
EAVF/Centro de servicio al cliente Chía

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

⁶ 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.

⁷ 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.