



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 11/04/2019

Señor (a):
ANDREA XIMENA RUIZ

Dirección:
Correo electrónico: eduardo_guarin@hotmail.com
Fax:

**REF: Notificación Respuesta Rad 02363137 del 21/03/2019
Número de cliente**

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 07448166, 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



07448166

2019/04/08

Bogotá D.C.

Señora:

ANDREA XIMENA RUÍZ

eduardo_guarin@hotmail.com

Bogotá D.C.

Asunto: Radicado No. 02363137 del 21 de marzo de 2019
 Radicado SSPD No. 20198120215351 del 7 de marzo de 2019

Respetada señora Andrea Ximena:

Reciba un cordial saludo de Enel-Codensa. Por medio de la comunicación del asunto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, traslada por competencia la petición interpuesta con la referencia: Radicado SSPD No. 20195290173962 del 26 de febrero de 2019, en la cual reporta un corte de energía desde el 25 de febrero de 2019, y reportado a la línea de atención mediante Caso No. 30863632, 30790247, 30840427 y 30843068, por lo que solicita una pronta solución para el restablecimiento del servicio, atentamente, le indicamos lo siguiente:

Se realizó la consulta en los sistemas técnicos de la Compañía, para el CD 29999TR1 asociado a la Cuenta No. 0320027-5, evidenciando lo siguiente:

INCIDENCIA	FECHA	HORA	TIPO DE INCIDENTE	CAUSA	DURACIÓN
13729825	27/02/2019	12:25:00 a. m.	Desconexión manual o maniobras	Interrupciones no programadas no excluibles	34 minutos
CD05204540	27/02/2019	7:59:00 p. m.	Avería	Interrupciones no programadas no excluibles	02 minutos

Tabla 1. Eventos registrados para el CD 29999TR1 del 25 de febrero al 28 de febrero de 2019

Por lo anterior y teniendo en cuenta la sensibilidad del cliente frente a eventos esporádicos del sistema de distribución y transmisión, le indicamos que la regulación vigente prevé, que en el evento en que un usuario requiera una mayor confiabilidad en el suministro, puede acordar con la empresa distribuidora la instalación de redes de suplencia u otros medios, siempre y cuando asuma los costos adicionales correspondientes. Por ende, los usuarios pueden obtener mayor confiabilidad del servicio mediante fuentes de respaldo (Uno o más sistemas de suministro de energía tales como grupos electrógenos, bancos de baterías, UPS

o circuitos de suplencia) cuyo objetivo es proveer energía durante la interrupción del servicio eléctrico normal.

Es de aclarar, que el centro de control de Media Tensión realizó las maniobras necesarias para dar servicio a los clientes afectados en el menor tiempo posible; una vez identificada la causa raíz del daño se realizaron las reparaciones y adecuaciones para normalizar el servicio teniendo en cuenta la magnitud de cada evento y realizando el mantenimiento correspondiente para mejorar la calidad del servicio en la red.

Asimismo, se revisaron en los sistemas de información de la Compañía los reportes generados y mencionados en su comunicación encontrando lo siguiente:

- Caso No. 30863632, 30790247 y 30843068, los cuales fueron asociados al Aviso No. 8141752 e incidencia No. 0013724081 del 25 de febrero de 2019, en el que se realizó el intercalado de dos pines termomagnéticos, dejando el servicio normalizado.
- Caso No. 30840427, el cual fue asociado al Aviso No. 8145733 e Incidencia No. 0013729825 del 27 de febrero de 2019, en el que se realizaron las actividades correctivas, dejando el servicio normalizado.

Igualmente le comunicamos que, la Compañía dispone de un equipo técnico humano y operativo capacitado para gestionar las solicitudes referentes a atenciones de emergencia, recuerde que para atender el reporte por falla en el suministro de energía tenemos a su disposición las líneas de atención telefónicas:

- 6016000: Clientes Enel-Codensa
- 6016014: Clientes: de otro comercializador
- 018000 – 912 115: Cliente ubicado fuera de Bogotá.

Finalmente le informamos 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 solicitud enmarcada dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación proceden los recursos de ley.

Queremos estar más cerca de nuestros clientes y expresamos la constante disposición de Enel-Codensa en colaborarle y acompañarle en todo lo que signifique la búsqueda de soluciones. Razón por la cual a través de la División Servicio al Cliente B2B, atenderemos directamente todos los asuntos relacionados con su cuenta en lo que respecta a requerimientos tanto técnicos como comerciales ofrecidos por nuestra Compañía, a través de nuestro correo corporativo servicioalcliente.empresarial@enel.com; y/o la línea de atención empresarial 6016000.

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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio

GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO

Oficina Peticiones y Recursos

Elaborado por: B2B022

En caso que requiera dirigirse a la Oficina Defensor del Cliente, con gusto lo atenderemos a través de:

- Correo electrónico: defensor@enel.com / denuncias@enel.com
- Página web www.codensa.com.co/empresas/defensor-del-cliente
- Comunicación escrita dirigida al Defensor del Cliente
- Personalmente, en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 -43 de Chapinero.



07448166
2019/04/08

ACUSE DE RECIBO

Señora:
ANDREA XIMENA RUÍZ
eduardo_guarin@hotmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Radicado No. 02363137 del 21 de marzo de 2019
Radicado SSPD No. 20198120215351 del 7 de marzo de 2019

CONTROL DE CORRESPONDENCIA												
VISITA	FECHA	RESULTADO	HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NUMERO DE GUÍA	DOCUMENTO ENTREGADO						
	DD MM AA											
1	<input type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CARTA <input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6							
2	<input type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CITACIÓN <input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6							
3	<input type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
1	2	3	4	5	6							
4	<input type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CLIENTE NOTIFICADO <input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6							
5	<input type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6							

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

<p>NOMBRE:</p> <p>FIRMA:</p> <p>C.C.:</p> <p>TELÉFONO:</p> <p>CALIDAD DE QUIEN RECIBE:</p> <p>FECHA:</p>	<p>SELLO DEL DESTINATARIO</p>
--	-------------------------------

Elaborado por: B2B022