



### **AVISO DE NOTIFICACIÓN**

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

Bogota 12/03/2019

Señor (a):  
**OLGA LUCIA ALVAREZ GARCIA**

Dirección: Carrera 17 No. 22 – 16 ; Santa Fe Centro  
Correo electrónico: olgaa4418@gmail.com  
Fax: 312 332 27 76

**REF: Notificación Respuesta Rad 2337954 del 14/02/2019**  
**Número de cliente 0350260-3**

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 07395228, 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 12/03/2019 y se desfija el día 18/03/2019

---



07395228  
2019/03/05  
Bogotá,



Señora  
**OLGA LUCIA ÁLVAREZ GARCÍA**  
E-mail: [olgaa4418@gmail.com](mailto:olgaa4418@gmail.com)  
Carrera 17 No. 22 – 16  
Barrio: Santa Fe Centro  
Teléfono: 312 332 27 76  
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 2337954 del 14 de febrero de 2019  
Cuenta 0350260-3

Respetada señora Olga.

Reciba un cordial saludo de Enel-Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dio traslado por competencia de su requerimiento, en el que solicita restablecimiento del servicio, debido a que desde el 08 de febrero de 2019 se encuentra sin servicio en el sector, lo cual ha reportado vía telefónica pero no se ha solucionado, por otra parte, solicita que no se facture por los días que se encontró sin servicio, sino que sea compensado.

En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que cumpliendo con la programación realizada para ejecutar los trabajos necesarios y atender adecuadamente su solicitud, el día 16 de febrero de 2019 bajo la orden de trabajo 30227989, se terminaron de realizar las adecuaciones correspondientes sobre la infraestructura eléctrica afectada, quedando en normal funcionamiento, en óptimas condiciones para la prestación del servicio y así normalizando el servicio de energía solicitado por usted.

Es importante mencionar, que en ocasiones se presentan algunos cortes o fallas de servicio no programados en el sistema eléctrico debido a las descargas atmosféricas, los fuertes vientos, contacto de animales, árboles, cometas u otros objetos con la red de media tensión, son causas ajenas a la compañía, difíciles de controlar los cuales se catalogan como casos fortuitos o de fuerza mayor, toda vez que son imprevistos causados por la naturaleza o por hechos que no puede prevenir la empresa; sin embargo, estos eventos se han atendido oportunamente por personal técnico de la compañía.

---

<sup>1</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.

Ahora bien, respecto al no cobro de los días que no contaron con el servicio de energía, le informamos que según la Comisión Reguladora de Energía Gas (CREG) en su Resolución 097 de 2008, modificada y complementada por las Resoluciones CREG 043 y 067 de 2010, Por tanto, desde el mes de abril de 2011, Enel-Codensa. dio inicio al nuevo “Esquema de Incentivos y Compensaciones de Calidad del Servicio”.

El nuevo Esquema de Incentivos y Compensaciones de Calidad estableció que las Empresas de Servicios Públicos deben calcular índices trimestrales de indisponibilidad del servicio, los cuales deben ser considerados por las empresas para otorgar al usuario las compensaciones por calidad del servicio. De esta manera, los clientes pueden observar en el recuadro “CALIDAD DEL SERVICIO” de su factura la duración trimestral de las interrupciones del transformador al que se conectan, a partir de la cual se calcularon el índice de calidad del periodo y el valor a compensar. Este último se presenta en el cuadro “Detalle de cuenta” de la factura con el concepto COMPENSACIÓN CALIDAD SERVICIO RES 097/08.

Es importante aclarar que por disposición regulatoria (Res. CREG 097/08) para el cálculo de los Índices de Discontinuidad (indisponibilidad) no se tienen en cuenta las siguientes interrupciones, las cuales corresponden a causas ajenas a las compañías prestadoras del servicio de energía:

- a) Las clasificadas como “Causadas por Terceros” de acuerdo con lo definido en el literal c) del numeral 11.2.1.1 de la Res. 097/08. Éstas guardan relación con: racionamientos de emergencia, eventos de otros sistemas (de transmisión nacional y regional), interrupciones por seguridad ciudadana y cuando falla un activo de Nivel 1 de propiedad de los usuarios.
- b) Las ocasionadas por catástrofes naturales, tales como erosión (volcánica, fluvial o glacial), terremotos, maremotos, huracanes, ci clones y/o tornados.
- c) Las ocasionadas por actos de terrorismo.
- d) Las correspondientes a Acuerdos de Calidad en las zonas especiales.
- e) Suspensiones o cortes del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del usuario.
- f) Suspensiones o cortes del servicio por programas de limitación del suministro al comercializador.
- g) Las suspensiones del servicio asociadas a proyectos de expansión de los que trata el numeral 4.3 de la Res. CREG 097/08.
- h) Trabajos en subestaciones que respondan a un Programa Anual de Reposición y/o Remodelación para Exclusiones y cuyos cortes hayan sido informados a los usuarios afectados con una anticipación no mayor a ocho días y no menor a 48 horas, mediante publicación en un medio de comunicación masivo disponible en la región o área afectada. Cuando los eventos programados afecten cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a 72 horas y requerirá una comunicación formal por parte de la empresa. (ver detalles en el literal h del numeral 11.2.1.2 de la Res. CREG 097/08).
- i) Interrupciones originadas en exigencias de traslados y adecuaciones de la infraestructura eléctrica por parte de entidades distritales, departamentales, organismos viales o por demás autoridades, o por proyectos de desarrollo en concordancia con Planes de Ordenamiento Territorial.

Si desea obtener más información sobre el nuevo Esquema de Incentivos y Compensaciones de Calidad del Servicio, le recomendamos respetuosamente, consultar las Resoluciones CREG 097 de 2008, 043 de 2010 y 067 de 2010 en el sitio web [\\_www.creg.gov.co<http://www.creg.gov.co/>](http://www.creg.gov.co).

Si requiere información o tiene alguna inquietud sobre algún punto de esta respuesta, lo invitamos a ingresar a la página web de Enel - Codensa [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) en la sección Personas, ubicada en la parte superior izquierda de la página en donde un asesor le ayudará a través de nuestro servicio de video llamada o chat de servicio.

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.

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 Mercurio<sup>2</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

KRC /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SAN DIEGO

### *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.

<sup>2</sup> 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.



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/empresas/defensor-del-cliente](http://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.

## AVISO DE NOTIFICACIÓN

Señora  
**OLGA LUCIA ÁLVAREZ GARCÍA**  
E-mail: [olgae4418@gmail.com](mailto:olgae4418@gmail.com)  
Carrera 17 No. 22 – 16  
Barrio: Santa Fe Centro  
Teléfono: 312 332 27 76  
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 2337954 del 14 de febrero de 2019  
Cuenta 0350260-3

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notifico que mediante comunicación relacionada, CODENSA SA ESP dio respuesta a su petición, de la cual se adjunta copia íntegra.

De acuerdo con 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 \_\_\_\_\_ y se desfija el día \_\_\_\_\_.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>3</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
KRC /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SAN DIEGO

---

<sup>3</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.