



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 14/03/2019

Señor (a):

BREYDIS RONCALLO

Dirección: Calle 65 A No. 68 B - 05 ; La Estrada

Correo electronico:

Telefono:

**REF: Notificación Respuesta Rad 02332152 del 06/02/2019
Número de cliente 2261437 - 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 07381668, 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 07381668 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 14/03/2019 y se desfija el día 20/03/2019



07381668

2019/02/26

Bogotá, D.C.

Señora

BREYDIS RONCALLO

Calle 65 A No. 68 B - 05

Barrio La Estrada

Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02332152 del 06 de febrero de 2019
Cuenta No. 2261437 - 8

Respetada señora BREYDIS **RONCALLO**,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual reclama por cobros de reconexión liquidado en la cuenta de manera abusiva, solicita explicación y revisión al medidor, así mismo solicita una factura sin el cobro de las reconexiones, y verificación de conexión:

Una vez verificado nuestro sistema de información documental se evidenció que los cobros generados hasta el 07 de diciembre de 2019, fueron explicados bajo el radicado 07309533 del 11 de enero de 2019, en donde se indicaba lo siguiente:

una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró que usted no efectuó el pago de la factura No. 520069789 de agosto de 2018 por valor de \$290.470 dentro de la fecha máxima establecida, así como tampoco las facturas de septiembre y octubre de 2018; razón por la cual se suspendió el servicio mediante la orden No. 301078646 el 2 de octubre. 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 Condiciones Uniformes, CCU⁴, 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.

Posteriormente, el 25 de octubre de 2018 se realiza un acuerdo de pago a solicitud del cliente, por lo que se pagó la suma de \$90.000 como cuota inicial del convenio, por lo cual se generó la orden de reconexión No. 301265253, ejecutada el siguiente día, encontrando cliente *auto reconectado*.

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.

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 Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Por lo tanto, en la factura No. 530173399 de noviembre de 2018, se cargó el costo de la reconexión por valor de \$51.439, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 19.4⁵ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

Ahora bien, como el cliente no ha realizado el pago de la factura de noviembre y diciembre de 2018, se suspendió el servicio mediante la orden No. 301535682 el 4 de diciembre de 2018 según la normatividad vigente y expuesta en este oficio.

Posterior, ante la falta de pago de las facturas mencionadas, la Empresa envió una verificación de suspensión al predio bajo la orden 301564592 el 7 de diciembre de 2018, con el fin de confirmar que el predio continuara sin servicio; sin embargo, éste se encontró con servicio normal, por lo cual se procedió a suspender nuevamente; por lo tanto, los costos operativos en los que la empresa ha incurrido al realizar la operación es el cobro que se refleja en su factura No. 533729088 como verificación del estado de conexión, por valor de \$28.395.

De acuerdo con lo anterior, informamos que para el periodo de enero de 2019 registra un saldo anterior con los valores dejados de pagar respecto a las facturas anteriores correspondiente a 160.141.

Por lo anterior y debido a que los valores aún no han sido cancelados en su totalidad el 01 de febrero se envió una verificación de suspensión en donde se encontró predio auto reconecto, por lo que se procedió a realizar la suspensión desde el poste, y para la factura del periodo de Febrero de 2019, se cargaron a su cuenta el valor de \$ 26.520.

Respecto los valores cobrados por concepto de verificación del estado de conexión se aplican las tarifas definidas por la Resolución CREG 225 de 1997 para el año 2019, las cuales son previamente revisadas y aprobadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG.

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.

Así mismo, le indicamos que Codensa actúa de conformidad con lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y Contrato de Condiciones Uniformes, CCU, por lo que no existe responsabilidad de parte de la compañía, por lo tanto, no hay lugar a descontar valor alguno.

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.

5 "19.4 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 (...)"

La cuenta 2261437 - 8 a la fecha presenta un saldo pendiente de pago por valor de \$197.240, correspondientes a 6 periodos de facturación cancelados parcialmente y febrero de 2019 sin cancelar.

Con el fin de que la cuenta en el asunto se encuentre al día, informamos que en la actualidad Enel Codensa, ofrece acuerdos de pago con el fin de facilitar la cancelación de las obligaciones pendientes con la empresa, estos convenios pueden ajustarse a su capacidad de pago, razón por la cual le sugiero acercarse a cualquiera de los centros de servicio al cliente, en donde asesores a su disposición le ofrecerán las alternativas y los requisitos para acceder a éstos.

Para finalizar, Enel Codensa no ha vulnerado los derechos fundamentales del cliente ni ha abusado de la posición dominante pues se han seguido las normas y procedimientos regulados por el Contrato de servicio público de energía eléctrica ⁶.

Los procedimientos y planes realizados por la compañía gozan de validez y legitimidad, por encontrarse avalados por las entidades de control como son la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) entre otros, antes que por disposición legal se les ha atribuido la función de velar que en el desarrollo de la actividad de distribución y comercialización de energía, se garantice la no ejecución de políticas en las que se constituya Abuso de Posición Dominante por parte de esta empresa prestadora del servicio público de energía.

Enel - Codensa le informa que, contra el periodo de enero y febrero de 2019, 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 Mercurio⁷

⁶ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos).

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 radicacioncodensa@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.

⁷ 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.

CITACIÓN

Señora
BREYDIS RONCALLO
Calle 65 A No. 68 B - 05
Barrio La Estrada
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02332152 del 06 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁸ 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 Mercurio
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
NAPH/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

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.

⁸ 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.

CITACIÓN

Señora
BREYDIS RONCALLO
Calle 65 A No. 68 B - 05
Barrio La Estrada
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02332152 del 06 de febrero 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
NAPH/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

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.

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.



07381668
2019/02/26

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. 07381668 del 2019/02/26, de la comunicación radicada con No. 02332152 del 06 de febrero 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 - Codensa¹⁰ 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.: _____

NAPH/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

¹⁰ 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.



07381668

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **07 / 03/ 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora al señora (a) **BREYDIS RONCALLO** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo por notificar: 07381668 del FEC EN CONSTRUCCION

Persona por notificar: **BREYDIS RONCALLO**

Dirección de Notificación: Calle 65 A No. 68 B - 05
Barrio La Estrada
Bogotá, D.C.

Nombre del funcionario que expidió el acto: Gilberto Alexander Porras Forero

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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.

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
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
NAPH/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE:

FIRMA:

C.C. N°:

FECHA Y HORA:

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: