



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 11/03/2019

Señor (a):

JUAN CARLOS ZÚÑIGA SANDOVAL

Dirección: Calle 145 A No. 21 - 28 Apartamento 203

Correo electrónico: juank89@hotmail.com

Fax: 302 373 59 22

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02329692 del 04/02/2019
Número de cliente 0670737-3**

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 07372816, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, 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.

RESUELVE:

1. Revocar la decisión No. 07341597 del 01 de febrero de 2019, tal y como qued establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 11/03/2019 y se desfija el día 15/03/2019



07372816
2019/02/20



Bogotá,

Señor
JUAN CARLOS ZÚÑIGA SANDOVAL
Correo Electrónico: juank89@hotmail.com
Calle 145 A No. 21 - 28 Apartamento 203
Teléfono 302 373 59 22
Bogotá D.C.

Asunto: Recursos de Reposición y Apelación
No. 02329692 del 04 de febrero de 2019
Cuenta 0670737-3

Respetado señor Zúñiga.

El suscrito jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver los recursos de reposición interpuestos contra la decisión No. 07341597 del 01 de febrero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. El señor Juan Carlos Zúñiga Sandoval, presentó reclamación mediante Derecho de Petición No. 02314918 del 14 de enero de 2019, mediante la cual manifiesta su inconformidad por el cobro reflejado en el periodo de diciembre de 2018 referente a reconexión.
2. Como respuesta a dicho reclamo la empresa le envía la decisión No. 07341597 del 01 de febrero de 2019, donde se le informó que el cobro deriva al no efectuar el pago de la factura No. 532032723 de diciembre de 2018 dentro de la fecha límite establecido, 17 de diciembre de 2018.
3. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión 07341597 del 01 de febrero de 2019, por lo que no fue posible efectuarle en su momento notificación mencionada en el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar citación, para efectuar notificación el 05 de febrero del 2019, tal como consta la guía No. 014992717037

¹ Artículo 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68² del mismo código.

4. Posteriormente, el señor Juan Carlos Zúñiga Sandoval se acerca al Centro de Servicio al Cliente, el día 04 de febrero de 2019 y es notificado frente a la decisión No. 07341597 del 01 de febrero de 2019.
5. El señor Juan Carlos Zúñiga Sandoval interpuso los recursos de reposición y Apelación contra la decisión No. 07341597 del 01 de febrero de 2019, mediante radicados No. 02329692 del 04 de febrero de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE:

El recurrente reitera su desacuerdo con el valor mencionado manifestando que no está de acuerdo con el valor cobrado ya que es un valor sin ninguna justificación, dado que cancelo la factura antes de que suspendieran.

PRUEBAS

1. Recurso Reposición y Apelación No. 02329692 del 04 de febrero de 2019. (Folios 4)
2. Copia de derecho de petición No. 02314918 del 14 de enero de 2019. (Folios 2)
3. Copia de la decisión empresarial No. 07341597 del 01 de febrero de 2019. (Folios 3)
4. Copia citación para notificación personal, según guía No. 014992717037. (Folios 2)
5. Copia acta de notificación personal, en la oficina. (Folio 1)
6. Copia del acta de suspensión No. 301695289. (Folios 2)
7. Copia del acta de reconexión No. 301706173. (Folios 2)
8. Copia del acta de suspensión No. 301866645. (Folios 2)
9. Factura ajustada No. 150821674 de la modificación económica No. 300295852 del 12 de febrero de 2019. (Folio 2)
10. Histórico de pagos hasta la fecha. (Folio 1)

CONSIDERACIONES

Una vez consultado nuestro sistema de información comercial, se encontró que usted no efectuó el pago de la factura No. 532032723 de diciembre de 2018 dentro de la fecha límite establecida, la cual era el 17 de diciembre de 2018; razón por la cual se emitió orden de suspensión No. 301695289 efectuada el 26 de diciembre de 2018.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140³ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20⁴ del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica,

² Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

³ "ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...)"

⁴ "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) periodo de facturación. (...)"

de la Empresa⁵, 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, efectuó el pago de la factura No. 538970931 de diciembre de 2018, por valor de \$55.630 el día 26 de diciembre de 2018, por tal razón se generó la orden de reconexión No. 301706173, efectuada el 27 de diciembre de 2018.

Por lo tanto, en la factura No. 535570518 de enero de 2019, se cargó el costo de la reconexión por valor de \$56.403, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, de la Empresa.

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.

Posteriormente, se generó suspensión del servicio el 23 de enero de 2019 mediante la orden 301866645.

Sin embargo, la orden de suspensión mencionada 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.

Este beneficio fue firmado a satisfacción, autorizando así la inclusión del cobro En Tus Manos en la factura, cuyo valor asciende a \$22.970, que fueron liquidados en la factura No. 538970931 del mes de febrero 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 ellos 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.

⁵ 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)

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.

No obstante, una vez valoradas las pruebas obrantes en el presente caso y teniendo en cuenta sus argumentos, y consultado nuevamente nuestro sistema de información, para la cuenta del asunto se encontró procedente realizar una modificación económica No. 300295852 donde se descontó de la cuenta el valor de \$79.532 por conceptos de cobro de reconexión y cobro en tus manos.

Con fundamento en lo anterior se revoca la decisión No. 07341597 del 01 de febrero de 2019, indicando que se debe tener en cuenta que el ajuste efectuado corresponde al valor aquí reclamado.

Finalmente, le informamos que con la presente decisión queda agotado el trámite administrativo de conformidad con lo señalado en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo de la presente decisión.

Por los motivos anteriormente expuestos, esta Oficina

RESUELVE

1. Revocar la decisión No. 07341597 del 01 de febrero de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio6

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina de Peticiones y Recursos

CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE AVENIDA SUBA

Su caso se encuentra en este momento del proceso.

⁶ 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/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.

CITACIÓN

Señor

JUAN CARLOS ZÚÑIGA SANDOVAL

Correo Electrónico: juank89@hotmail.com

Calle 145 A No. 21 - 28 Apartamento 203

Teléfono 302 373 59 22

Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02329692 del 04 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁷ 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.

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.

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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE AVENIDA SUBA

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.

CITACIÓN

Señor
JUAN CARLOS ZÚÑIGA SANDOVAL
Correo Electrónico: juank89@hotmail.com
Calle 145 A No. 21 - 28 Apartamento 203
Teléfono 302 373 59 22
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02329692 del 04 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.

⁸ 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.

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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE AVENIDA SUBA

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.

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 07372816 del 2019/02/20, del radicado No. 02329692 del 04 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, contra la cual procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

EI		
Notificado:	_____	Firma: _____
C.C. No.:	_____	Tel: _____
Secretario Ad - Hoc:	_____	C.C. No.: _____

CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE AVENIDA SUBA

¹⁰ 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.



07372816

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **01 / 03 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor **JUAN CARLOS ZÚÑIGA SANDOVAL** nombre del contacto, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo por notificar: 07372816 del 2019/02/20

Persona por notificar: **JUAN CARLOS ZÚÑIGA SANDOVAL**

Dirección de Notificación: Correo Electrónico: juank89@hotmail.com
Calle 145 A No. 21 - 28 Apartamento 203, Bogotá D.C.

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

Se anexa al presente aviso, copia íntegra del acto que se notifica.

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 Mercurio¹¹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE AVENIDA SUBA

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹¹ 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.