



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 11/03/2019

Señor (a):

**MARLENY SICACHA RONCANCIO**

Dirección: Calle 175 No. 17 B – 10 Casa 3; Guayacanes Bosques de la Alameda Etapa  
Correo electrónico: Leidicita24@yahoo.es  
Teléfono: 312 563 51 36

**REF: Notificación Respuesta Rad 02330288 del 02/02/2019  
Número de cliente 2763258-7**

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 07371079, 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 07371079 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 11/03/2019 y se desfija el día 15/03/2019



07371079

20/02/2019

Bogotá,



Señora

**MARLENY SICACHA RONCANCIO**

Leidicita24@yahoo.es

Calle 175 No. 17 B – 10 Casa 3

Guayacanes Bosques de la Alameda Etapa

Teléfono: 312 563 51 36

Bogotá D.C

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02330288 del 02 de febrero de 2019  
Cuenta 2763258-7

Respetada señora Jiménez,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación del asunto, mediante la cual manifiesta su desacuerdo con el cobro adicional que se le género en la factura No. 538417584 del periodo de febrero de 2019, por concepto de “En Tus Manos Residencial Y No Residencia”

Al respecto le informamos que, una vez consultado el sistema de información comercial, encontramos que los cobros facturados bajo el concepto “*En Tus Manos Residencial Y No Residencial*”, son correctos y se ajustan a la normatividad vigente en materia de servicios públicos, no habiendo lugar a realizar ningún tipo de modificación y/o abono en la factura.

Es importante aclarar que dicho cobro es correcto, dado que para la cuenta en asunto se generó la orden de suspensión del servicio No. 301868043 el 23 de enero de 2019, por no haber pagado oportunamente la factura No. 535017351, correspondiente al periodo de enero de 2019, comprendida en el periodo entre el 27 de noviembre al 26 de diciembre, por valor total de \$59.930, la cual tenía como fecha límite de pago el 15 de enero y en sistema se refleja que el pago se realizó el 23 de enero de 2019.

Sin embargo, la orden de suspensión mencionada anteriormente no se llevó a cabo a pesar de haberse desplazado el 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.

---

<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.

Este beneficio fue firmado a satisfacción por el señor Santiago Tovar, quien acepta y firma la prórroga del servicio el 23 de enero de 2019, lo cual se soporta en el acta No.2763258, autorizando así la inclusión del cobro En Tus Manos en la factura, cuyo valor asciende a \$25.861, correspondiente a los gastos operativos, los cuales fueron cargados en la factura No. 538417584, del periodo 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.

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 moratorio cobrado por el incumplimiento.

Sobre lo informado por usted, acerca de no conocer a la persona que firmó el acuerdo, nos permitimos indicarle que Enel - Codensa<sup>2</sup>., no está facultada para intervenir en controversias de origen particular con respecto a las firmas de quien acepta el acuerdo y se limita a dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley atendiendo las peticiones que le formulen “las partes del contrato de servicio públicos”, por lo tanto actúa bajo el principio de la buena fe y no se encuentra facultada para pronunciarse sobre la autenticidad de las firmas, cabe aclarar que, la persona que acepta el producto se encuentra en el predio al momento de acercarse el personal técnico.

Anexo a esta comunicación enviamos el acta donde se realizó la prórroga y se generó el cobro de “En tus manos Residencial y no residencial”.

De otra parte, frente a la denuncia por la atención recibida por parte de los funcionarios, le manifestamos que por competencia su queja fue trasladada internamente a la Unidad de Denuncias de la Compañía; si usted desea información adicional se puede comunicar al teléfono 589 48 94 citando el número de radicado mencionado, donde gustosamente se le informará la gestión realizada.

---

<sup>2</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.

Enel - Codensa<sup>3</sup>. le informa que, contra la presente, 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 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 Mercurio<sup>4</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

AFTG /Centro de Servicio al Cliente Toberin

### Su caso se encuentra en este momento del proceso



#### Contáctenos



Página web [www.codensa.com.co](http://www.codensa.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 Codensa S.A ESP.

\*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:

<sup>3</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.

<sup>4</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.

- Correo electrónico: [defensor@enel.com](mailto:defensor@enel.com) / [denuncias@enel.com](mailto:denuncias@enel.com)
- Página web [www.codensa.com.co/empresas/defensor-del-cliente](http://www.codensa.com.co/empresas/defensor-del-cliente)
- Comunicación escrita dirigida al Defensor y radicada, en un Centro de servicio Codensa S.A ESP.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 -43 de Chapinero.

## CITACIÓN

Señora

**MARLENY SICACHA RONCANCIO**

Leidicita24@yahoo.es

Calle 175 No. 17 B – 10 Casa 3

Guayacanes Bosques de la Alameda Etapa

Teléfono: 312 563 51 36

Bogotá D.C

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02330288 del 02 de febrero del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa[1] 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](http://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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

AFTG /Centro de Servicio al Cliente Toberin

**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**

Señora  
**MARLENY SICACHA RONCANCIO**  
Leidicita24@yahoo.es  
Calle 175 No. 17 B – 10 Casa 3  
Guayacanes Bosques de la Alameda Etapa  
Teléfono: 312 563 51 36  
Bogotá D.C

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02330288 del 02 de febrero del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa[1] 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](http://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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AFTG /Centro de Servicio al Cliente Toberin

**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 07371079 del 2019/02/20, del radicado No. 02330288 del 02 de febrero del 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 - Codensa<sup>5</sup>. le informa que, contra la presente, 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 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.:** \_\_\_\_\_

AFTG /Centro de Servicio al Cliente Toberin

<sup>5</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.

ENEL - CODENSA S.A E.S.P  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
Fecha: **01/03/2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **MARLENY SICACHA RONCANCIO**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: RAD EN CONSTRUCCIÓN del FEC EN CONSTRUCCIÓN

Persona a notificar: **MARLENY SICACHA RONCANCIO**

Dirección de Notificación: Leidicita24@yahoo.es  
Calle 175 No. 17 B – 10 Casa 3  
Guayacanes Bosques de la Alameda Etapa

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa<sup>6</sup>. le informa que, contra la presente, 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 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  
AFTG /Centro de Servicio al Cliente Toberin

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. N°:** \_\_\_\_\_

**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>6</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.