



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Madrid 14/03/2019

Señor (a):

JOSE MARIO MARTINEZ VARELA

Dirección: Avenida Troncal De Occidente 1 – 59 Este

Correo electrónico:

Fax: 827 45 27

**REF: Notificación Respuesta Rad 02311748 del 09/01/2019
Número de cliente 4007183-1**

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 07381615, 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 14/03/2019 y se desfija el día 20/03/2019



07381615

2019/02/26

Bogotá, D.C.

Señor

JOSE MARIO MARTINEZ VARELA

Avenida Troncal De Occidente 1 – 59 Este

Teléfono 827 45 27

Mosquera, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02311748 del 09 de enero de 2019
Cuenta No. 4007183-1

Respetado señor **JOSE MARIO MARTINEZ VARELA** ,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa. Respecto a la Decisión Empresarial 07333858, emitida el 29 de enero de 2019, con la cual se dio respuesta a su Derecho de Petición 02311748 del 09 de enero de 2019, donde le informamos que la cuenta No. 4007183-1 se encontraba en ciclo de facturación para realizar las modificaciones correspondientes a las que hubiera lugar, por lo anterior le informamos lo siguiente:

Atentamente le informamos que una vez verificado en nuestro sistema de información comercial, no es posible acceder a su requerimiento debido que el cobro por recuperación de energía se encuentra bien facturado y no procede ajuste o modificación alguna, por lo tanto procedemos a detallar el cobro:

La mencionada inspección 472391081, fue realizada por personal autorizado por Enel - Codensa¹ y fue atendida por la señora Patricia Gutierrez, identificada con cédula de ciudadanía No 53030064, quien manifestó actuar en calidad de Empleada, siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio, la cual fue firmada por el tecnico de Enel-Codensa y la persona que atendio la visita.

En dicha inspección se detectaron anomalías o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del equipo de medida y/o ausencia o alteración de los elementos de seguridad, las cuales se describen a continuación:

1. Anomalías Detectadas en Inspección

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.

- Medidor no emite pulsos (Medidor en donde se presenta alteración en el funcionamiento de alguno de sus componentes, dificultando la toma de lectura o comprobación del correcto funcionamiento del medidor.)
- Medidor no registra (Cuando el Medidor no registra el consumo de la carga asociada.)
- Persona que atiende no esta autorizada a atender la revisión (Cuando la atención de la inspección se realiza por parte de una persona que afirma no estar autorizada para permitir retiro de sellos ni verificación por parte de la cuadrilla)
- Instalación presenta subregistro de energía (Cuando se encuentra una instalación en la cual no se registra la totalidad del consumo)
- Medidor ubicado en armario (Cuando el medidor se encuentra ubicado en un armario de medidores.)

Observaciones del Acta:

Inspección masiva convencional. Solicitud del cliente para validar estado y funcionamiento del medidor... se llega dirección objetiva se encuentra medidor ubicado en armario con 17 cuentas más acometida que alimenta medidor calibre numero 8 AWG potencia instantánea de 0.22 KW pruebas con carga resistiva medidor no registra ni emite pulsos al -100% registrado se explica procedimiento al usuario persona que atiende es empleada no está autorizado para permitir cambio de medidor ya que debe estar informado propietario usuario debe comunicarse al 6422849 en los siguientes 5 días hábiles para agendar cambio de medidor de no permitirse próxima visita se procederá a suspender servicio. Presta servicio 100% local oficinas. Se verifica instalación todo queda normal.

Así mismo, en la mencionada revisión se realizó un aforo (suma de capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentran instalados o susceptibles de ser conectados en el inmueble), encontrándose una carga instalada de 1.5 kW tarifa Comercial.

2. Pruebas

Para el análisis y estudio se apreciaron las siguientes pruebas y elementos de juicio:

- Actas de inspección o de revisión de equipos de medida y acometidas eléctricas AI-TP 3215293, las cuales dan fé de las anomalías encontradas.
- Aforo con una carga instalada 1.5 kW tarifa Comercial
- Historico de Consumos.

3. Obligaciones Incumplidas:

- Energía consumida y no registrada

De acuerdo con el numeral 21 del contrato de Servicio Publicos :

“La Empresa podra determinar y cobrar la energia que el Cliente consumi6 y no pago porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

- *Conexiones electricas o Equipos de medida anterados, intervenidos, o con alguna anomalia que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la Energia consumida.*
- *Retiro, ruptura o alteracion de uno o mas de los elementos de seguridad instalados, tales como: Cajas, Sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.*
- *Cualquier otra situacion atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energia que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.”*

La situación descrita en la inspección implicó el incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, contenidas en las Condiciones Uniformes* del Contrato de Servicio de Energía en sus numerales:

“9.10 Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalia o cambio que se presente en las instalaciones electricas, en los sellos de seguridad, o en el equipo de medida”

“20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones electricas o encontrar anomalias en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, lineas, entre otros.”

* (Dichas Condiciones Uniformes se fundan en los numerales 9, 9.7, 9.4, 9.5, 9.8 9.10, 20 y 21, y concordantes de la Ley 142 de 1994; artículos 1, 44, 65 de la Resolución CREG 108 de 1997.)

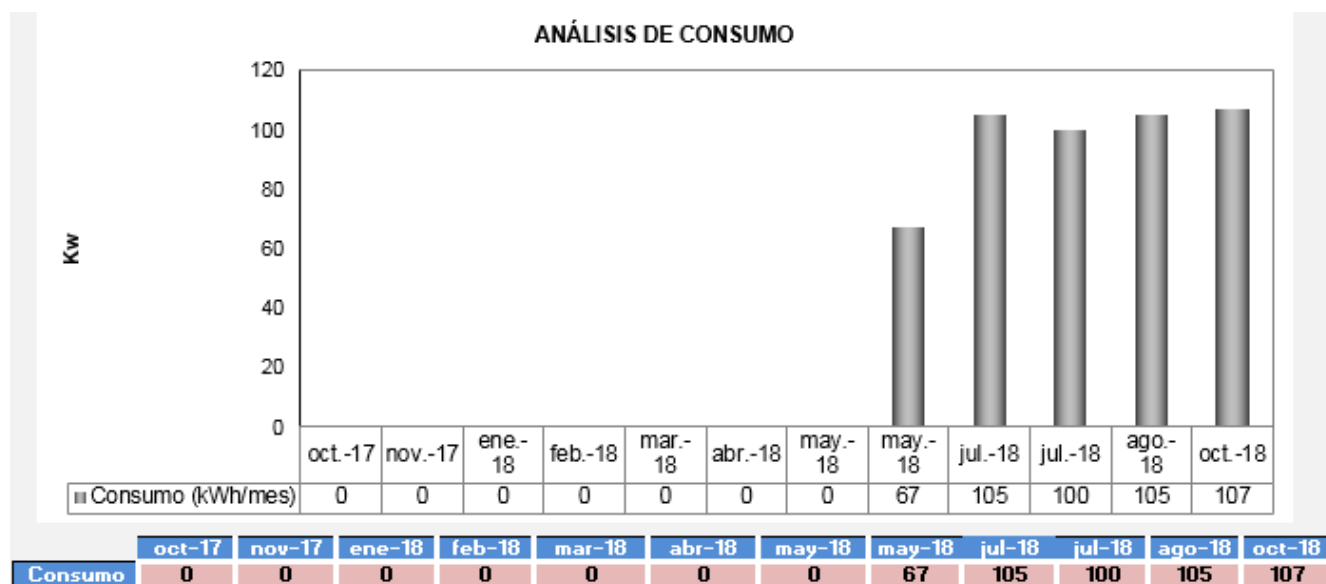
4. Garantía del Debido Proceso

- En la fecha 17 de abril de 2018 se realizó inspección 472391081 resultado Adecuar atendida por la señora Patricia Gutierrez.
- El pasado 24 de mayo de 2018 la Empresa envió la Carta de hallazgos número 6864206 en la cual se informaron las anomalías mencionadas y las obligaciones presuntamente incumplidas dadas las anomalías encontradas. Igualmente se le reiteró su oportunidad de presentar explicaciones y de solicitar, aportar y controvertir las pruebas. Copia de dicha carta y sus anexos fue entregada en fecha 31 de agosto de 2018.
- Teniendo en cuenta que no se recibieron las controversias en respuesta al traslado de pruebas realizado, la empresa procedió a liquidar el consumo de energía que no ha sido pagado, correspondientes a la energía dejada de facturar en el periodo correspondiente del 17 de abril de 2018, fecha en la cual se realizó la inspección en

terreno, hasta el 18 de noviembre de 2017 (150 días), lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y los elementos probatorios que reposan en el expediente No. 85814279.

5. Valoración de las pruebas

- Medidor no registra: Con la inspección 472391081 se realizaron las pruebas de energía consumida en el predio Vs la Energía registrada por el medidor las cuales presentaron un error de -100%. ver Anexo AI-TP3215293, razón por la cual se procede a realizar el cálculo de la energía consumida y no registrada.
- Se relacionan los consumos históricos del cliente 4007183-1, en el cual se puede identificar el quiebre de consumos a partir del periodo de noviembre razón por la cual se determina que el tiempo de permanencia de la anomalía de subregistro es de 150 días hasta la fecha de ejecución de la inspección.



6. Cálculo de la Energía Consumida y No Pagada

Al existir mérito para recuperar energía² dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.2, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$753.972, según el método de cálculo que se detalla a continuación y que era aplicable a su caso:

“19.4.2 Cálculo por “Aforo individual de carga”. - Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el CLIENTE en el predio.

² **ENERGÍA CONSUMIDA Y NO PAGADA.**- Cuando se encuentran anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que reflejen omisiones al no haber sido notificados por el CLIENTE a la EMPRESA dentro de los siguientes tres (3) días a su ocurrencia o incumplan el presente contrato, la EMPRESA cuantificará el valor de la energía dejada de registrar, e incluirá su cobro dentro de la factura

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

Dónde:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Ci: Carga instalada. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse

Fu: Factor de utilización.

Cuando el aforo es en magnitud superior a la capacidad utilizará este método para su cálculo.

El Factor de utilización (*Fu*) depende de la actividad que se el predio, así:

Para CLIENTES Residenciales el 20%

Para CLIENTES No residenciales el 30%

Para alumbrados exteriores el 50%

Para los CLIENTES no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple en función de la duración de su jornada laboral.

Cuando se presente el caso de artefactos eléctricos de alto consumo y con Factores de Utilización diversos, ver tabla siguiente, el consumo por período se calculará estimando primero los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización.

$$Cc1 = Ci_1 \times Fu_1 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Cc2 = Ci_2 \times Fu_2 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Cc = Ci \times Fu_n \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Consumo calculado por período (Cc), se suma el total de parciales estimados, así:

$$Cc = Cc1 + Cc2 + \dots + Cc_n$$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde la fecha de la revisión.

A continuación encontrará tabla para obtener el consumo por el método de aforo individual por carga

Electrodoméstico		Tipo de cliente	Condición
Equipos de Soldadura	5%	Residencial	
Hornos de Cocina o Microondas	5%	Residencial	
Duchas y Calentadores de paso	5%	Todos	

Motores	5%	Residencial	
Estufas Eléctricas	10%	Residencial	
Equipos de Soldadura	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica principal	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica adicionales	10%	No Residencial	
Equipos de Rayos X	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puente grúas	10%	Todos	
Pluma grúa de construcción	10%	No Residencial	
Mezcladores de concreto tipo trompo	5%	No Residencial	
Torres grúas	30%	No Residencial	

De acuerdo con lo anterior, el detalle de la liquidación efectuada fue el siguiente:

El consumo estimado de acuerdo a la carga instalada en el predio, calculado por la Empresa Cc se determina así:

$$Cc = Cl \times Fu \times \text{Número de horas} \times Tp$$

Cl = Carga Instalada, la cual es la sumatoria de los equipos conectados o susceptibles de conexión encontrados en el inmueble al momento de la revisión, para el presente caso se encontró un aforo de 1,5 Kwh en servicio registrado.

Fu= Factor de utilización, este factor se determina de acuerdo al tipo de servicio: Tipo de servicio para el presente caso comercial = 30 %.

Número de horas = 720 horas (mes)

Entonces,

$$Cc = 1,5 \text{ kwh} \times 0,30 \times 720 \text{ horas} = 324\text{kwh/mes}$$

Co = Es el consumo promedio facturado y registrado durante los 150 días contados a partir de la fecha de detección de la irregularidades es de 0 kwh/mes.

C2 = Consumo a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble por el equipo de medida.

Entonces,

$$C2 = Cc - Co$$

$C2 = 324kwh/mes - 0 kwh/mes = 324kwh/mes$, que dividido en 30 días es igual a 10,8kwh/día

Fecha Inicial Periodo Permanencia	Fecha Final Periodo Permanencia	Cantidad Días Permanencia	Consumo Calculado Total	Consumo facturado en el periodo de permanencia	Valor Recuperación de Energía	Contribución o Subsidio Por Reintegros	Valor total a facturar
18 de noviembre de 2017	17 de abril de 2018	150	1.620	1.620	\$ 753.972	\$150.794	\$ 904.766

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro, se tomará desde la fecha de la revisión.

DESCRIPCION	VALOR
Periodo de energía consumida y no pagada (En días)	150
Consumo de energía no pagada durante el período (en kWh)	1.620
Valor del consumo de energía no pagada	\$ 753.972
Contribución Por Reintegros	\$150.794
VALOR TOTAL A FACTURAR	\$ 904.766

VALOR TOTAL A FACTURAR EN LETRAS: **NOVECIENTOS CUATRO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS**

Tenga en cuenta que la tarifa aplicada es tomada del pliego tarifario aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG y vigente en la fecha de revisión. Este pliego podrá ser consultado en los diarios de masiva circulación y/o en nuestra página www.codensa.com.co

Se aplica la tarifa vigente por cada periodo de la recuperación, así: periodo 1 \$459,8524; periodo 2 \$452,4375; periodo 3 \$447,2392; periodo 4 \$447,2392; periodo 5 \$498,3759; periodo 6 \$498,3759; que corresponden a 150 días como tiempo de permanencia según el artículos 150 de la ley 142 y las pruebas adjuntas a esta comunicacion.

De acuerdo al artículo sexto (6°). Capítulo tercero (3°) del decreto reglamentario 3087 de la ley 142 de 1994, "están obligados a pagar la contribución de solidaridad los usuarios residenciales de los estratos 5 y 6 y de los sectores Industrial y comercial". Por tal razón, se precisó calcular la contribución, cuyo valor aparece en la descripción de valores como: Contribución por reintegros.

Así las cosas, la cuenta presenta un saldo pendiente por pagar de \$976.320.

Por lo anterior, lo invitamos respetuosamente acercarse a cualquiera de los Centros de Servicio al Cliente, en donde asesores a su disposición le atenderán, en el que se le brindará la opción de financiación vigente, ya que la aprobación de los convenios se realiza conforme con las políticas internas de la compañía para los acuerdos de pago.

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 (s) solicitud (s) enmarcada (s) 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,

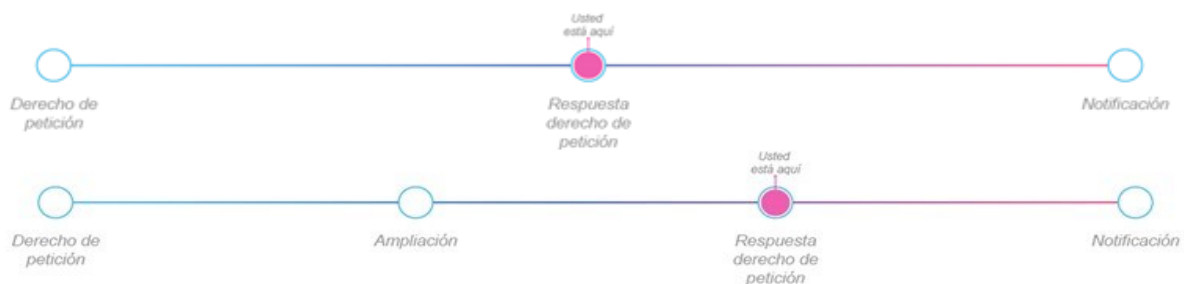
Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

ELQM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

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 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.

³ 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.



07381615

2019/02/26

CITACIÓN

Señor

JOSE MARIO MARTINEZ VARELA

Avenida Troncal De Occidente 1 – 59 Este

Teléfono 827 45 27

Mosquera, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02311748 del 09 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

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 Mercurio⁴

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

ELQM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

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.

⁴ 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.



07381615
2019/02/26

CITACIÓN

Señor
JOSE MARIO MARTINEZ VARELA
Avenida Troncal De Occidente 1 – 59 Este
Teléfono 827 45 27
Mosquera, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02311748 del 09 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

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 Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
ELQM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

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.

⁵ 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.

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 07381615 del 2019/02/26, de la comunicación radicada con No 02311748 de 09 de enero 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. 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 (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

El Notificado: _____
C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____
Tel: _____
C.C. No.: _____



07381615

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **05/03/2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señor **JOSE MARIO MARTINEZ VARELA** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07381615 del 2019/02/26

Persona a notificar: **JOSE MARIO MARTINEZ VARELA**

Dirección de Notificación Avenida Troncal De Occidente 1 – 59 Este
Mosquera, Cundinamarca

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

Cargo Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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 (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

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 Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
ELQM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁶ 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.