



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 06/03/2019

Señor (a):

JUAN CARLOS ÁLVAREZ

Dirección: Calle 61 Sur No. 99 C - 30

Correo electrónico:

Fax: 605 765 9249

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02325580 del 28/01/2019
Número de cliente 2325690-5**

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 07364852, 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. 07321660 del 21 de enero 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. Luego de surtida la notificación de la presente decisión CODENSA enviará el expediente al ente supervisor para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 06/03/2019 y se desfija el día 12/03/2019



07364852

2019/02/15

Bogotá,

Señor

JUAN CARLOS ÁLVAREZ

Calle 61 Sur No. 99 C - 30

Teléfono 605 765 9249

Bogotá D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y apelación
Radicado No. 02325580 del 28 de enero de 2019
Cuenta No. 2325690-5

Respetado señor Álvarez, reciba un cordial saludo de Enel Codensa:

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 el recurso de reposición interpuesto contra la decisión No. 07321660 del 21 de enero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

H E C H O S:

1. El señor Juan Carlos Álvarez presentó reclamación mediante radicado No. 02308871 del 02 de enero de 2018, mediante el cual solicita sea reembolsado el cobro en tus manos, indicando que el servicio lo suspendieron el mismo día que se facturó y que la información brindada en cuanto a la persona que firmó el acuerdo es inconsistente.
2. Como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión No. 07321660 del 21 de enero de 2019, mediante la cual se le informó que no se efectuó el pago de la factura 530071334 de noviembre de 2018; dentro de la fecha límite establecida, el 28 de noviembre del 2018, éste se hizo solo hasta el 14 de diciembre del 2018, razón por la cual se generó la orden de suspensión 301556243.
3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la comunicación 07321660 del 21 de enero de 2019 y En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a través del correo electrónico jc_alvarez27@hotmail.com se notificó el contenido y decisión No. 07321660 del 21 de enero de 2019 en respuesta al radicado No. 02308871 del 02 de enero de 2018, quedando notificado a partir de la fecha y hora en que accedió al acto administrativo, lo cual se encuentra debidamente certificado.
4. El señor Juan Carlos Álvarez interpone el recurso de reposición y apelación contra la decisión No. 07321660 del 21 de enero de 2019, mediante comunicación No. 02325580 del 28 de enero de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE:

Cliente interpone los recursos de ley contra la decisión tomada indicando que el servicio nunca fue suspendido por lo tanto no hay lugar al cobro de reconexión.

PRUEBAS

1. Copia del acta prorroga de la de suspensión 301556243
2. Copia del acta de suspensión 301573742
3. Copia del acta de reconexión 301618086
4. Copia de la modificación económica 300297626 del 15 de febrero de 2019
5. Histórico de pagos hasta la fecha
6. Derecho de petición No. 02308871 del 02 de enero de 2018
7. Decisión No. 07321660 del 21 de enero de 2019
8. Certificación de notificación electrónica decisión No. 07321660 del 21 de enero de 2019
9. Recurso de reposición y apelación No. 02325580 del 28 de enero de 2019

CONSIDERACIONES

Una vez consultado nuestro sistema de información comercial, se verifica que no se efectuó el pago de la factura 530071334 de noviembre de 2018; dentro de la fecha límite establecida, el 28 de noviembre del 2018, éste se hizo solo hasta el 14 de diciembre del 2018, razón por la cual se generó la orden de suspensión 301556243 el 10 de diciembre de 2018, sin embargo la suspensión no se llevó a cabo a pesar de haberse desplazado el personal técnico hasta el predio porque la Empresa le otorgó al usuario un plazo adicional de tres (3) días (pactado por mutuo acuerdo) para cancelar 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 por el señor Diego Cárdenas, autorizando así la inclusión del cobro “en tus manos”.

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.

En referencia a lo informado por usted, acerca de no conocer a las personas que firmaron el acuerdo, nos permitimos indicarle que ENEL-CODENSA, 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.

Razón por la que se cargó el costo de 28.861 por concepto de “*EN TUS MANOS RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL*”, en la factura No. 533625754 de diciembre de 2018.

No obstante, y al evidenciar que no se pagó la factura dentro del plazo estipulado, se generó nuevamente orden de suspensión No. 301573742, ejecutada el 14 de diciembre de 2018.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140¹ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20² del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, 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.

Teniendo en cuenta que el pago por \$ 36.760 se hizo el 14 de diciembre de 2018, se generó la orden de reconexión 301618086, ejecutada el 15 de diciembre de 2018, encontrando el servicio auto-reconectado.

Por lo tanto, en la factura 537013241 de enero de 2019 se cargó el costo de la reconexión por valor de \$ 51.439 de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5³ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

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.

No obstante, una vez valoradas las pruebas obrantes en el presente caso y teniendo en cuenta sus argumentos, para la cuenta del asunto se encontró procedente realizar la modificación económica 300297626 del 15 de febrero de 2019 con la cual se descontó el valor de -\$77.864 correspondiente a retirar de la facturación de la cuenta el cobro por

¹ “ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...).”

² “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. (...)”

³ “20.5 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 (...)”

concepto de servicio en tus manos residencial facturado en el periodo de diciembre de 2018 y el cargo por reconexión del servicio facturada en el periodo de enero de 2019.

Con fundamento en la modificación económica 300297626 en la que accedemos a la reclamación del cliente, revocamos la decisión empresarial 07321660 del 21 de enero de 2019, indicando que se debe tener en cuenta que el ajuste a efectuar corresponde a los valores aquí reclamados.

Finalmente, le informamos que, de conformidad con la modificación económica efectuada, se revoca la decisión No. 07319804 del 18 de enero de 2019, como quiera que a través de ésta hemos accedido favorablemente a la totalidad de las pretensiones objeto de su reclamación.

Por los motivos anteriormente expuestos, esta Oficina

RESUELVE

1. Revocar la decisión No. 07321660 del 21 de enero 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. Luego de surtida la notificación de la presente decisión CODENSA enviará el expediente al ente supervisor para lo de 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 Mercurio4
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina de Peticiones y Recursos
AFFR/ Centro de Servicio al Cliente de Kennedy

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



⁴ 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.

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.

CITACIÓN

Señor
JUAN CARLOS ÁLVAREZ
Calle 61 Sur No. 99 C - 30
Teléfono 605 765 9249
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02325580 del 28 de enero de 2019, de día de mes de año, 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 puede hacer la notificación personal dentro de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha del envío registrada en la guía adjunta, se procederá a notificar por medio de aviso, por lo cual se hará nuevamente el envío adjuntando la respuesta, en tal caso la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AFFR/ Centro de Servicio al Cliente de Kennedy

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
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 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.

CITACIÓN

Señor

JUAN CARLOS ÁLVAREZ

Calle 61 Sur No. 99 C - 30

Teléfono 605 765 9249

Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02325580 del 28 de enero de 2019, de día de mes de año, 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 puede hacer la notificación personal dentro de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha del envío registrada en la guía adjunta, se procederá a notificar por medio de aviso, por lo cual se hará nuevamente el envío adjuntando la respuesta, en tal caso la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

AFFR/ Centro de Servicio al Cliente de Kennedy

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.

⁶ 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.

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 07364852 del 2019/02/15, de la comunicación radicada con No. 02325580 del 28 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. Contra la presente decisión procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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



07364852

ENEL CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: 26 de febrero de 2019
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señor **JUAN CARLOS ÁLVAREZ** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07364852 del 2019/02/15

Persona a notificar: **JUAN CARLOS ÁLVAREZ**
Dirección de Notificación: Calle 61 Sur No. 99 C - 30, 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

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 Mercurio⁷
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AFFR/ Centro de Servicio al Cliente de Kennedy

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁷ 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.