



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 08/05/2019

Señor (a):  
**BLANCA LIDIA TORRES**

Dirección: Calle 37 G Bis Sur No. 68 D - 61  
Correo electrónico: mariacamila.915@gmail.com  
Fax: 322 372 33 61

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02368381 del 01/04/2019**  
**Número de cliente 176173-2**

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 7454123, 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. 07342291 del 03 de febrero de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior 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 08/05/2019 y se desfija el día 14/05/2019

7454123  
2019/04/11  
Bogotá,



Señora  
**BLANCA LIDIA TORRES**  
Correo electrónico: mariacamila.915@gmail.com  
Calle 37 G Bis Sur No. 68 D - 61  
Teléfono 322 372 33 61  
Bogotá D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación  
No. 02368381 del primero de abril de 2019  
Cuenta No. 176173-2

Respetada señora Blanca.

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. 07342291 del 03 de febrero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### **HECHOS:**

1. La señora Blanca Lidia Torres, presentó reclamación mediante comunicación No. 02316405 del 15 de enero de 2019, donde solicitó la verificación del cobro de reconexión incluido en la factura de servicios públicos No. 535639820.
2. Como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión No. 07342291 del 03 de febrero de 2019, en la cual se informó que el cobro objeto de reclamo se deriva del restablecimiento del servicio eléctrico realizado el 12 de diciembre de 2018.

Por lo tanto, en la factura No. 535639820, correspondiente a marzo de 2019, se cargó el costo de la reconexión por valor de \$ 51.439, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5 del Contrato de servicio público de energía eléctrica.

Una vez explicado el cobro realizado y considerando que se habían aclarado las dudas planteadas, la Empresa decidió confirmar el valor reclamado por encontrarse de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994, advirtiendo la procedencia de los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

3. Con el propósito de notificar al cliente la decisión No. 07342291 del 03 de febrero de 2019, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67<sup>1</sup> del C.P.A.C.A., se realizó intento de entrega de la misma por medio de mensajería especializada dentro de los 5 días siguientes a la fecha de

---

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 67** C.P.A.C.A. 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.

emisión de la decisión; sin embargo, esta no pudo ser entregada, tal como consta en la copia de la guía No. 014992719646, fechada el 04 de febrero de 2019. La visita para el cumplimiento de la misma fue realizada el 05 de febrero del 2019.

4. Dada la imposibilidad de efectuar la notificación personal, para dar cumplimiento al artículo 69<sup>2</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procedió con la entrega del aviso de notificación tal como consta en la copia de la guía No. 014992816027, fechada el 12 de febrero del 2019; no obstante, al no lograrse la entrega efectiva del mismo, éste se fijó en lugar público de las oficinas de Enel – Codensa el 19 de febrero del 201, siendo desfijado hasta el 25 de febrero del 201; entendiéndose notificada la decisión al día siguiente hábil 26 de febrero del 201.
5. La señora Blanca Lidia Torres, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión No. 07342291 del 03 de febrero de 2019, mediante radicado No. 02368381 del primero de abril de 2019.

### **ARGUMENTOS DEL RECORRENTE**

En el radicado No. 02368381 del primero de abril de 2019, la recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, al afirmar que el inmueble no sufrió suspensión del servicio alguna, por lo cual no resultaba procedente efectuar cobro de reconexión a la cuenta.

### **PRUEBAS**

1. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación No. 02368381 del primero de abril de 2019. (Folios 02)
2. Copia Derecho de Petición No. 02316405 del 15 de enero de 2019. (Folios 01)
3. Decisión Empresarial No. 07342291 del 03 de febrero de 2019. (Folios 03)
4. Copia citación para notificación personal, según guía 014992719646, fechada el 04 de febrero de 2019. (Folios 02)
5. Copia de acta de notificación por aviso, según guía No. 014992816027, fechada el 12 de febrero del 2019. (Folios 02)
6. Copia de aviso de notificación fijado en oficinas de Enel – Codensa el 19 de febrero de 2019 y desfijado el 25 de febrero de 2019. (Folios 01)
7. Copia de aviso de notificación fijado en página WEB el 19 de febrero de 2019 y desfijado el 25 de febrero de 2019. (Folios 01)
8. copia de facturas de los periodos de marzo de 2018 a marzo de 2019. (Folios 13)
9. Certificación de pagos hasta la fecha. (Folios 01)
10. Copia del acta de suspensión del servicio, según orden No. 301436552 del 22 de noviembre de 2018. (Folios 01)
11. Copia del acta de reconexión del servicio, según orden No. 301601317 del 13 de diciembre de 2019. (Folios 01)
12. Factura ajustada, según modificación económica No. 300320872 del 05 de abril de 2019. (Folios 01)

### **CONSIDERACIONES**

---

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 69 C.P.A.C.A NOTIFICACIÓN POR AVISO.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

El contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual y de él se derivan obligaciones para ambas partes. Así lo dispone el artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Dentro de las principales obligaciones a cargo del usuario se encuentra el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido, siendo entonces esta la esencia del contrato según lo establece el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

Sobre la solicitud el cobro indebido de reconexión liquidado en la factura del periodo de enero de 2019 en la cuenta No. 176173-2 se causa, dado que no se efectuó el pago de la factura No. 528712013 dentro de la fecha límite establecida, 16 de noviembre de 2018, razón por la cual se suspendió el servicio el 22 de noviembre de 2018 mediante la orden No. 301436552.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140<sup>3</sup> de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20<sup>4</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica<sup>5</sup>, 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.

Debido a que el 12 de diciembre de 2018 se realizó el pago motivo de suspensión, se generó la orden de reconexión No. 301601317, la cual se ejecutó el 13 de diciembre de 2018 con resultado “*cliente autoreconectado*”.

Por lo tanto, en la factura de enero de 2019, se cargó el costo de la reconexión por valor de \$ 51.439 de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5<sup>6</sup> 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.

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.

Ahora bien, al valorar las pruebas obrantes en el presente caso y teniendo en cuenta sus argumentos, encontramos procedente realizar la modificación No. 300320872 del 05 de abril de 2019 por valor de -\$ 52.146 en la que se descontó el cobro de reconexión cargado en el periodo marzo de 2019 con los respectivos intereses por mora.

Por otra parte le comunicamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, así como la Ley 142 de 1994 y

<sup>3</sup> **“ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...)*”

<sup>4</sup> **“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. (...)*”

<sup>5</sup> **DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:**

*Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.*

<sup>6</sup> **“19.5 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 (...)*”

en la presente comunicación se concede el recurso de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Es de resaltar que la presente Decisión Empresarial se emite dentro de los quince (15)<sup>7</sup> días hábiles siguientes a la fecha de su presentación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

Finalmente, le informamos que, de conformidad con la modificación económica efectuada, se revoca la decisión No. 07342291 del 03 de febrero 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 expuestos Enel – Codensa<sup>8</sup>,

### **RESUELVE**

1. Revocar la decisión No. 07342291 del 03 de febrero de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>9</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE KENNEDY

***Su caso se encuentra en este momento del proceso.***

---

<sup>7</sup> **“ARTÍCULO 158 DE LA LEY 142 DE 1994:** La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.”

<sup>8</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>9</sup> 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](http://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](mailto: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](mailto:defensor@enel.com) / [denuncias@enel.com](mailto:denuncias@enel.com)
- Página web [www.enel.com.co/empresas/defensor-del-cliente](http://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

Señora

**BLANCA LIDIA TORRES**

Correo electrónico: [mariacamila.915@gmail.com](mailto:mariacamila.915@gmail.com)

Calle 37 G Bis Sur No. 68 D - 61

Teléfono 322 372 33 61

Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02368381 del primero de abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>10</sup> 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,

<sup>10</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.

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>11</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE 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.

### CITACIÓN

Señora  
**BLANCA LIDIA TORRES**  
Correo electrónico: mariacamila.915@gmail.com  
Calle 37 G Bis Sur No. 68 D - 61  
Teléfono 322 372 33 61  
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02368381 del primero de abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>12</sup> 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<sup>13</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</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>13</sup> 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.

**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.

**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 07454123 del 2019/04/11, del radicado No. 02368381 del primero de abril 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 al Superior para lo de su competencia.

**El Notificado:** \_\_\_\_\_

**C.C. No.:** \_\_\_\_\_

**Secretario Ad - Hoc:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Tel:** \_\_\_\_\_

**C.C. No.:** \_\_\_\_\_





\* 07454123 \*

07454123

ENEL – CODENSA<sup>14</sup>  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **24 / 04 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

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

Acto administrativo a notificar: 07454123 del 2019/04/11  
Persona a notificar: **BLANCA LIDIA TORRES**  
Dirección de Notificación: Calle 37 G Bis Sur No. 68 D – 61 de 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.

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 Mercurio<sup>15</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE KENNEDY

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>14</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>15</sup> 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.

\* 07454123\*

07454123