



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 06/05/2019

Señor (a):

JOSÉ GUILLERMO HERRERA SÁNCHEZ

Dirección:

Correo electronico: encuestaanexo@gmail.com

Fax: 310 258 22 06

REF: Notificación Respuesta Rad 02373657 del 08/04/2019
Número de cliente

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 07471540, 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 06/05/2019 y se desfija el día 10/05/2019



07471540
2019/04/29



Bogotá, D.C.

Señor
JOSÉ GUILLERMO HERRERA SÁNCHEZ
E-mail: encuestaanexo@gmail.com
Teléfono: 310 258 22 06
Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02373657 del 08 de abril de 2019

Respetado señor JOSÉ **GUILLERMO HERRERA SÁNCHEZ**,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual interpone recurso contra la decisión No. 07432206 reiterando su solicitud de indemnización por el daño de alimentos a causa de la demora en el restablecimiento del servicio de energía por corte presentado 25 de marzo de 2019.

En atención a la comunicación del asunto sea lo primero aclarar que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

Para el caso que nos ocupa se evidencia que mediante la decisión No. 07432206 del 29 de marzo de 2019, bajo la cual se resolvió el radicado No. 02366459 del 26 de marzo de 2019, la Empresa no otorgó los recursos que establece la Ley 142 de 1994 en su Artículo 154 teniendo en cuenta que lo reclamado por el Cliente no es un tema donde procedan los recursos de Ley. Por lo anterior, la Empresa, tomará el presente escrito como un derecho de petición.

Así las cosas, revisamos nuevamente su caso evidenciando que el 26 de marzo de 2019 usted informo que llevaba 18 horas sin servicio de energía por una falla presentada en el barrio Normandía localidad de Engativá.

Es pertinente aclarar que en dicha comunicación usted no informa la dirección exacta de su predio, ni número de cuenta codensa por lo que procedimos a validar en nuestros sistemas de información técnico y comercial encontrando la dirección Carrera 71 B No. 52 – 80 asociada a sus datos, por tanto, revisamos bajo el centro de distribución 36162 que suministra energía a la cuenta 490667-0 correspondiente a la dirección Carrera 71 B No. 52 – 80 para el 25 de marzo de 2019 encontrando que se atendió la incidencia 0013887841 correspondiente a un evento externo en la infraestructura eléctrica que afectó de forma indirecta, es decir, se afectó la continuidad del servicio, pero no la

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.

infraestructura eléctrica del Centro de Distribución que lo alimenta.

Adicionalmente, el centro de control realizó las maniobras necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible; una vez identificada la causa raíz del daño se realizaron las reparaciones y adecuaciones necesarias para normalizar el servicio.

Es de precisar que la Comisión de Energía y Gas (CREG), no establece tiempos límite para que las empresas prestadoras del servicio lleven a cabo los arreglos de la red ya que estos varían dependiendo de la causa y la solución a ser implementada en el que se presenten perjuicios por la falla en la prestación del servicio.

En virtud de lo anterior los perjuicios a los que usted hace referencia no son responsabilidad de la Empresa y en consecuencia no hay lugar al reconocimiento económico solicitado.

Es necesario aclararle que las solicitudes encaminadas a obtener la reparación o reconocimiento y pago de daños no son susceptibles del agotamiento del trámite administrativo.

Enel - Codensa le informa que 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 Mercurio²

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JMV/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



² 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.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 *



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.codensa.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.



07471540

AVISO DE NOTIFICACIÓN

Señor
JOSÉ GUILLERMO HERRERA SÁNCHEZ
E-mail: encuestaanexo@gmail.com
Teléfono: 310 258 22 06
Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02373657 del 08 de abril de 2019

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 relacionada, Enel – Codensa dio respuesta a su petición, de la cual se adjunta copia íntegra.

De acuerdo con lo señalado en el 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 _____ y se desfija el día _____.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JMV/ CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

³ 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.