



### **AVISO DE NOTIFICACIÓN**

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

Bogota 14/05/2019

Señor (a):

**CRISTIAN ALEXANDER GARCES CANO**

Dirección:

Correo electronico: Cristiancano98@hotmail.com

Fax: 313 258 75 93 – 312 716 54 45

**REF: Notificación Respuesta Rad 02364037 del 22/03/2019  
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 07492828, 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 14/05/2019 y se desfija el día 20/05/2019

---



07492828  
2019/05/10



Bogotá, D.C.

Señor  
**CRISTIAN ALEXANDER GARCES CANO**  
[Cristiancano98@hotmail.com](mailto:Cristiancano98@hotmail.com)  
Teléfono 313 258 75 93 – 312 716 54 45  
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02364037 del 22 de marzo de 2019  
No. 02381347 del 17 de abril de 2019

Respetado Señor Cristian.

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Conforme con lo mencionado en la comunicación 07454754 el 12 de abril de 2019 en donde se emitió respuesta al derecho de petición 02364037 del 22 de marzo de 2019 y se le informó que estábamos verificando los documentos suministrados para aclarar la devolución del pago que fue efectuado en la cuenta No. 12561-8.

En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que, no es posible acceder a su requerimiento, toda vez que la devolución debe ser atendida y aclarada por la entidad financiera, de acuerdo con lo relatado en su comunicación, lo cual direcciona a que sobre su cuenta bancaria se está presentando algún tipo de fraude.

Es necesario mencionar que, Enel - Codensa no es un ente recaudador; aunque en nuestro sistema se almacena el reporte de los pagos efectuados por nuestros clientes, no es posible establecer la identidad de quien los realiza ni a través del sistema financiero o las oficinas de recaudo; así mismo, los archivos y documentos de las entidades financieras en la cual usted realizó los pagos, no son competencia de Enel - Codensa.

Cabe mencionar, que las empresas de servicios públicos no gestionan ante los bancos dichos débitos en cuenta por domiciliación, éstos se efectúan mediante autorización de los interesados ante sus entidades financieras, le sugerimos acercarse a su entidad financiera para indagar bajo que autorización se efectuaron estos débitos, y si es el caso radicar la desafiliación al servicio del débito automático para que sean ellos quienes estudien la posibilidad de la devolución de los pagos realizados.

Cabe observar que, la Empresa no está facultada para intervenir en controversias de origen particular, ya que se limita a dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley atendiendo las peticiones que le formulen las partes del contrato de servicio públicos.

---

<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.

Finalmente le informamos que contra la presente comunicación 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 solicitud enmarcada 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<sup>2</sup> hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>3</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

2364/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE EN AV. SUBA.

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



#### 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/es/personas/defensor-cliente](http://www.enel.com.co/es/personas/defensor-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.

#### AVISO DE NOTIFICACIÓN

Señor

**CRISTIAN ALEXANDER GARCES CANO**

<sup>3</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.

[Cristiancano98@hotmail.com](mailto:Cristiancano98@hotmail.com)

Teléfono 313 258 75 93 – 312 716 54 45  
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02364037 del 22 de marzo de 2019  
No. 02381347 del 17 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 Mercurio<sup>4</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
2364/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE EN AV. SUBA.

---

<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.