

AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 10/05/2019

Señor (a):

MARÍA RODRÍGUEZ

Dirección: Calle 72 A Bis No 103 74

Correo electrónico:

Teléfono: 321 249 56 76

**REF: Notificación Respuesta Rad 02372231 del 05/04/2019
Número de cliente 583194-9**

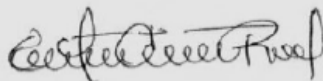
En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07461163, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

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.

Contra la decisión 07461163 proceden los recursos de reposición ante la Compañía y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos que se interpongan deberán presentarse en un mismo escrito dirigido al Gerente de la Compañía y en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Se podrán radicar los recursos en cualquiera de los Centros de Servicio de la Compañía en días hábiles. Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se procede con la fijación del presente aviso el día 10/05/2019 y se desfija el día 16/05/2019



Cesar Ezequiel Rosal



07461163
2019/04/17

Bogotá, D.C.

Señora
MARÍA RODRÍGUEZ
Calle 72 A Bis No 103 74
Barrio: Álamos
Teléfono: 321 249 56 76
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02372231 del 05 de abril de 2019
Cliente No. 583194-9

Respetada señora María:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta que no le llegó factura del periodo de diciembre de 2018, sin embargo en el periodo de enero 2019 facturaron los meses de diciembre de 2018 y enero 2019, en la factura de febrero de 2019 se generó cobro por reconexión con el cual manifiesta desacuerdo teniendo en cuenta que en ningún momento se suspendió el servicio eléctrico; expuesto lo anterior solicita se explique cobro de reconexión en mención, se reembolse el dinero cancelado por cargo de reconexión.

Al respecto, le informamos que una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró que usted no efectuó el pago de la factura No. 531651054 correspondiente al periodo de diciembre de 2018, con fecha límite de pago el 13 de diciembre de 2018.; razón por la cual se suspendió el servicio mediante la orden No. 301645126 el 19 de diciembre de 2018.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140² de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20³ del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica⁴, 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.

Posterior a este suceso, el día 21 de enero de 2019 se efectuó el pago de la factura por valor de \$175,000, por lo cual se generó la orden de reconexión No. 301861353, ejecutada el 22 de enero de 2019.

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.

² "ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...)"

³ "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. (...)"

⁴ Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Por lo tanto, en la factura No. 538585709 de febrero de 2019, se cargó el costo de la reconexión por valor de \$ 46,329, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 19.4⁵ del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica.

Es importante tener en cuenta que los valores cobrados por concepto de reconexión, se les aplicó la tarifa definida por la Resolución CREG 225 de 1997, la cual es previamente revisada y aprobada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

De acuerdo con lo expuesto, le indicamos que Enel-Codensa actúa de conformidad con lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica, por lo que no existe responsabilidad de parte de la compañía, por lo tanto, no hay lugar a descontar cobro alguno.

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.

En cuanto a su inconformidad por la no entrega de la factura, le indicamos que de acuerdo con la cláusula 9.17⁶ del Contrato de servicio público de energía eléctrica ⁷ es obligación del CLIENTE, es obligación del cliente dar aviso a la Empresa cuando las facturas no le hayan sido entregadas.

Es importante resaltar que dicha casual no exonera al cliente de la responsabilidad del pago de la misma, ya que el usuario tiene el pleno conocimiento de que el servicio se le está suministrando y debe solicitar copia de la factura cuando ésta no le llegue oportunamente para evitar la suspensión del servicio, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica en la cláusula 9.17⁸.

Es de destacar que existe la posibilidad de imprimir la factura vía correo electrónico ingresando a la página www.codensa.com.co en donde encontrará el link para registrarse y realizar la solicitud de envío o impresión; adicionalmente desde la pantalla principal de la página web relacionada puede ingresar a la opción "Consulta tu factura aquí" digitar el número de la cuenta y acceder a la información de las facturas.

Enel - Codensa le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel - Codensa hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Cordialmente,

⁵ "19.4 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 (...)"

⁶ "Dar aviso a LA EMPRESA cuando no haya recibido la factura pasados treinta y cinco (35) días calendario (si la facturación es mensual) o sesenta y cinco (65) días calendario (si la facturación es bimestral) de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio y solicitar su duplicado."

⁷ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

⁸ "Obligaciones del cliente: "...9.26. Dar aviso a la EMPRESA cuando las facturas no le hayan sido entregadas pasados treinta y cinco (35) días calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio, y solicitar su duplicado..."

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
APVB / Centro de Servicio al Cliente CALLE 80

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/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.

⁹ 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

Señora
MARÍA RODRÍGUEZ
Calle 72 A Bis No 103 74
Barrio: Álamos
Teléfono: 321 249 56 76
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02372231 del 2019-04-05 , nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁰ 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 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹¹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
APVB / Centro de Servicio al Cliente CALLE 80

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.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

CITACIÓN

Señora
MARÍA RODRÍGUEZ
Calle 72 A Bis No 103 74
Barrio: Álamos
Teléfono: 321 249 56 76
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02372231 del 2019-04-05, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹² 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 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
APVB / Centro de Servicio al Cliente CALLE 80

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.

¹² 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.

¹³ 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 07461163 del 2019/04/17, del radicado 02372231 del 2019-04-05.

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. Enel - Codensa¹⁴ le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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

APVB / Centro de Servicio al Cliente CALLE 80

¹⁴ 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.



07461163

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **30 / 04 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señora **MARÍA RODRÍGUEZ**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo que notificar: 07461163 del 2019/04/17

Persona que notificar: **MARÍA RODRÍGUEZ**

Dirección de Notificación: Calle 72 A Bis No 103 74
Barrio: Álamos
Bogotá D.C

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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 Mercurio¹⁵

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

APVB / Centro de Servicio al Cliente CALLE 80

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁵ 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.