



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 04/09/2019

Señor (a):
DENIS MARIN

Dirección: Carrera 58 C No. 147 - 81 Torre 1 Apartamento 504
Correo electrónico: dennis_marin@hotmail.com
Fax: 3146297599

**REF: Notificación Respuesta Rad 02462377 del 13/08/2019
Número de cliente 6454738-3**

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 07690713, 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 04/09/2019 y se desfija el día 10/09/2019



07690713
2019/08/31



Bogotá, D.C.

Señor (a)

DENIS MARÍN

dennis_marin@hotmail.com

Carrera 58 C No. 147 - 81 Torre 1 Apartamento 504

Teléfono: 3146297599

Bogotá, D.C

Asunto: Derecho de Petición
No. 02462377 del 13 de agosto de 2019
Cliente No. 6454738-3

Respetado señor (a) Denis Marín,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita el traslado de pago errado realizado el 26 de julio de 2019 en la cuenta No 695064-9 por valor de \$42.239 para ser abonado a la cuenta No. 6454738-3

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 es necesario adjunte la documentación que se relaciona a continuación:

- Si el pago se realizó con factura, adjuntar el soporte original de pago.
- Si el pago se realizó por datafono, Gtech, Éxito, Redeban, cajeros electrónicos o cualquier medio electrónico, se debe anexar certificación bancaria o boucher original emitido por la terminal de pago
- Si el pago se realizó vía baloto, anexar el soporte original de pago.
- Si el pago se realizó por Internet, la impresión de la pantalla de transacción exitosa
- Para domiciliación, banca móvil y/o pago programado, copia del extracto de la cuenta donde se evidencia el débito.

Para aclarar el por qué se solicita este soporte original, consideramos prudente informarle que, 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 a través del sistema financiero o las oficinas de recaudo, Enel – Codensa asume que las personas interesadas que exhiban los soportes originales de los pagos son quienes los han efectuado.

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.

Agradecemos su comprensión, dado que los soportes requeridos ayudan a garantizar total claridad en todas las actuaciones como su Empresa de energía. En consecuencia, le solicitamos allegar esta documentación para dar trámite a su solicitud.

Con respecto al error que cometió el funcionario al generar el comprobante de pago errado fue registrada bajo el ID 55757, si desea obtener información sobre el avance o cierre de la misma la invitamos a solicitarla a través del correo denuncias@enel.com, se le brindará información sobre el estado de la queja, conservando la reserva legal de la información dentro de la investigación.

Finalmente, 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 (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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio²

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

LNGG / Centro de Servicio al Cliente SuperCade Cad

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 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.

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.



07690713

2019/08/31

AVISO DE NOTIFICACIÓN

Señor (a)

DENIS MARÍN

dennis_marin@hotmail.com

Carrera 58 C No. 147 - 81 Torre 1 Apartamento 504

Teléfono: 3146297599

Bogotá, D.C

Asunto: Derecho de Petición
No. 02462377 del 13 de agosto de 2019
Cliente No. 6454738-3

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 Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la des-fijación de este AVISO. Se procede con la fijación del presente aviso el día _____ y se desfija el día _____.

De otra parte, le invitamos a conocer nuestra página web www.codensa.com.co y las líneas de atención telefónica 7 115 115 en Bogotá, o al 5 115 115 desde fuera de Bogotá, donde con gusto atenderemos sus consultas sobre la prestación del servicio de energía.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Atentamente,

Firmado Digitalmente Sistema Documental Mercurio³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LNCG/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE EN SUPERCADE CAD

³ 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.