



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 04/09/2019

Señor (a):
ALEJANDRO SANTAMARIA GARZON

Dirección: Calle 23 No. 12 - 55 Apartamento 403
Correo electrónico: alejandrosantamariagarzon@gmail.com
Fax:

REF: Notificación Respuesta Rad 02461444 del 12/08/2019
Número de cliente 0329122-6

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 07666896, 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



07666896
2019/08/16

Bogotá, D.C.

Señor

ALEJANDRO SANTAMARIA GARZON

Calle 23 No. 12 - 55 Apartamento 403

E-mail: alejandrosantamariagarzon@gmail.com

Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02461444 del 12 de agosto de 2019
Cuenta No. 0329122-6

Respetado señor **ALEJANDRO SANTAMARIA GARZON**,

Reciba un cordial saludo de Enel-Codensa¹. En atención a su derecho de petición, radicado en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo el consecutivo 20195290676132 y traslado por dicho ente, en virtud del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el cual solicita:

1. Solicito la reintegración por motivos de suspensión del servicio del mes de junio del valor cancelado por temas de reconexión de manera indebida y la cual no supera el periodo para la suspensión del servicio.
2. Para evitar estos inconvenientes con ENEL por temas de pago y de más solicito cambio de fecha de facturación con fecha de suspensión del servicio para el último día de cada mes o en su defecto fecha de pago para inicio de cada mes, las fechas emitidas y partidas dentro de medio mes son fechas nada gratas para el pago, este cambio lo solicito según lo contratado con el objetivo de no intervenir en incumplimientos de pagos.
3. Solicito evidencia de notificación y aviso de la suspensión del servicio ya que no fue notificado ni reportado dentro del marco incumplen por ende el sistema da para reintegración por la reconexión y por esta haberse realizado dentro del mismo periodo.

Le informamos que, una vez consultado nuestro sistema de documentación, encuentro la petición radicada bajo el consecutivo No. 02432895 del 27 de junio de 2019, la cual versa sobre los mismos temas; a su vez, ésta fue resuelta mediante la decisión empresarial No.07613574 del 18 de julio de 2019, es decir, dentro de los quince (15)² días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

En dicha decisión, le informamos:

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 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."

En respuesta al punto 1, le informamos que, una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró que usted no efectuó el pago de la factura No. 549628707 de mayo de 2019 por valor de \$ 27.100 dentro de la fecha máxima establecida, la cual era el 17 de mayo de 2019; razón por la cual se suspendió el servicio mediante la orden No. 302701007 el día 21 de mayo de 2019.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140³ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20⁴ del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica⁵, 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 23 de mayo de 2019 usted efectuó un abono de la factura No. 549628707 por valor de \$ 27.100, por lo cual se generó la orden de reconexión No. 302733800, ejecutada el día 27 de mayo de 2019 encontrando cliente *auto reconectado*.

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.

En relación con el punto 2, a su solicitud de modificación del ciclo de facturación, informamos que no es procedente acceder a su petición puesto que el proceso de facturación no permite postergar una fecha de pago, debido a que está predeterminado por las fechas de lectura de los ciclos con que consta la empresa, aclarando que cambiar uno (1) sólo, se colapsaría dicho proceso.

Por otra parte, le manifestamos que las modificaciones en el número de días de cada ciclo de facturación (fecha de toma de lecturas y de pago) está sujeta a variables como:

- Los días en los cuales se realiza la operación en terreno (Lectura de Medidores), ya que para poder tomar el periodo de facturación tenemos dos (2) fechas: Inicial y Final; El periodo "Final" (para poder cumplir con los 30 días) puede coincidir con un día "NO HÁBIL" y por tanto se cuenta con un cronograma que estipula los días hábiles para lectura.
- La asignación de Rutas de Lectura, es decir, la ubicación de los clientes dentro de la ruta de lectura y cualquier movimiento en esta influye para la siguiente toma de lectura y por consiguiente en los días de facturación y, movimientos continuos para mejorar las rutas de lectura y procesos de reparto.

Lo anterior, está fundamentado en el parágrafo 2 del Artículo 36 de la Resolución 108/97

“Los ciclos de facturación serán decididos por la empresa, de acuerdo con el tamaño de su mercado, sin que requiera autorización previa alguna.”

No obstante, al punto 3 no es procedente acceder a su petición ya que, en las facturas emitidas, usted podrá encontrar las fechas oportunas de pago y la segunda fecha es correspondiente a la

³ “ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio”

⁴ “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. (...)”

⁵ 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)

suspensión del servicio por no pago, Es de precisar que de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica en el numeral 9. Dentro de las Obligaciones del cliente en el inciso 9.11. El cual cita:

“Cumplir con el pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA”.

En consecuencia, le informamos que a la fecha la cuenta del asunto no presenta saldo pendiente de pago. Respetuosamente, le recomendamos tener en cuenta las fechas de pago que aparecen en la factura 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.

Por último y como en su comunicación no indica la dirección completa y exacta en donde se debe notificar la presente y no fue posible la comunicación vía telefónica con usted, se procedió a enviar la respuesta a su solicitud a la dirección que registra en nuestro sistema de información comercial, la cual es en donde se presta el servicio eléctrico.

Por lo anterior, le indico que no es procedente referirme de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto, donde se le aclararon todas y cada una de las inquietudes planteadas y se concedieron los recursos de ley a que había lugar, motivo por el cual la empresa le sugiere remitirse a dicha comunicación.

Esperamos haber atendido adecuadamente su solicitud y le reiteramos que siempre estaremos prestos a atender cualquier inquietud o tramite que sea solicitado, en cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

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 (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 Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MFSB/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SAN DIEGO

Su caso se encuentra en este momento del proceso.

⁶ 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



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/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

Señor

ALEJANDRO SANTAMARIA GARZON

Calle 23 No. 12 - 55 Apartamento 403

E-mail: alejandrosantamariagarzon@gmail.com

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02461444 de 12 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁷ 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 Mercurio⁸

⁷ 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.

⁸ 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.

Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MFSB/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SAN DIEGO

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.

CITACIÓN

Señor
ALEJANDRO SANTAMARIA GARZON
Calle 23 No. 12 - 55 Apartamento 403
E-mail: alejandrosantamariagarzon@gmail.com
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02461444 de 12 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁹ 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 Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MFSB/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SAN DIEGO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____

⁹ 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.

¹⁰ 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.

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 07666896 del 2019/08/16, de la comunicación radicada con No. 02461444 del 12 de agosto 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 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.

El Notificado: _____
C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____
Tel: _____
C.C. No.: _____



07666896

ENEL-CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **28 / 08 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señor **ALEJANDRO SANTAMARIA GARZON** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07666896 DEL 2019/08/16

Persona a notificar: **ALEJANDRO SANTAMARIA GARZON**
Dirección de Notificación: Calle 23 No. 12 - 55 Apartamento 403
E-mail: alejandrosantamariagarzon@gmail.com
Bogotá, D.C.

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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.

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 Mercurio¹¹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

MFSB/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SAN DIEGO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

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.