



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Fusagasuga 29/08/2019

Señor (a):

**PEDRO PABLO SÁNCHEZ**

Dirección: Vereda Centro Finca El Placer

Correo electrónico:

Fax: 320 837 28 59

**REF: Notificación Respuesta Rad 02448621 del 24/07/2019  
Número de cliente 5112237-4**

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 07654452, 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 29/08/2019 y se desfija el día 04/09/2019

---



07654452  
2019/08/12

Bogotá, D.C.

Señor  
**PEDRO PABLO SÁNCHEZ**  
Vereda Centro Finca El Placer  
Teléfono 320 837 28 59  
Bituima, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02448621 del 24 de julio de 2019  
Cuenta No. 5112237-4

Respetado señor ,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, que fue enviada al correo del Defensor del Cliente el día 23 de julio de 2019, y por medio de la cual dicho organismo traslada por competencia la petición enviada por el señor Pedro Pablo Sánchez, y se le asignó el radicado Asunto:Derecho de Petición No. 02448621 del 24 de julio de 2019, mediante la cual informa que desde el día jueves a las 3 am, se fue la luz en toda la vereda y desde ese momento a pesar de todas las reclamaciones reportadas con los casos 39768751, 39862720, 40083216, 40088724, 40133695, no se ha restablecido el servicio, quiere dejar el precedente que por falta del fluido eléctrico, en el predio asociado a la cuenta 5112237-4, perdió todos los alimentos percederos que ascienden a una cuenta mayor de \$450.000, los cuales exige a la empresa le sean cancelados; Atentamente le informamos que:

Su requerimiento de daños y perjuicios no es procedente basados en los siguientes hechos:

Hemos revisado nuestros sistemas y analizamos los hechos mencionados en su petición y según visita técnica realizada al sector, para el centro de distribución E7724, el cual suministra energía al predio asociado a la cuenta No. 5112237-4; no se encontraron registros de fallas en el transformador, ni evidencias de que la causa del daño, haya sido producto de las redes de uso de la compañía, se toman medidas de voltaje en punto de conexión registrando valores normales y constantes en el momento de la visita.

---

<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.

Es de precisar que, para los días 18 al 23 de julio de 2019 se reportó falla en el servicio eléctrico, se generó los casos mencionados anteriormente, atendidos con las incidencias CD05257280 y CD05256826, y fue originada por agentes externos a la compañía, las cuales fueron atendidas por nuestro personal técnico, dejando el servicio en condiciones normales de funcionamiento.

Es importante mencionar que, por este tipo de eventos no se considera responsabilidad por parte de Enel - Codensa, dado que los mismos fueron provocados por factores exógenos a la operación, el cual presentó interrupciones en el sistema por causas ajenas a la compañía, difíciles de controlar, dichos eventos se catalogan como casos fortuitos o de fuerza mayor, toda vez que son imprevistos causados por la naturaleza o por hechos que no puede prevenir la empresa; por tanto, los mismos no pueden ser avisados por ser un evento inesperado.

Adicionalmente, la cuadrilla de baja tensión realizó las maniobras necesarias para dar servicio a los clientes afectados en el menor tiempo posible; una vez identificada la causa raíz del daño se realizaron las reparaciones y adecuaciones necesarias para normalizar el servicio teniendo en cuenta la magnitud del evento y realizando el mantenimiento correspondiente para mejorar la calidad del servicio en la red.

En atención al tiempo que tiene la empresa para reparar la falla en el servicio se indica que la CREG menciona el tema de la falla en el servicio que la regulación 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 ese orden de ideas, únicamente cuando sea reconocida o determinada la “falla en la prestación del servicio”, lo que supone un incumplimiento al régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte de la empresa prestadora, operarán las reparaciones del caso.

La norma se encuentra referida únicamente a “la no prestación continua” del servicio y tal como lo concibió la discontinuidad puede ocurrir por términos inferiores a los quince (15) días previstos en el numeral 137.1.

Cuando ocurra una falla del servicio el suscriptor o usuario tiene la opción, desde el momento en que se presente: a la resolución del contrato por vía judicial, o a su cumplimiento con las reparaciones que prevé la ley 142 / 94, entre ellas:

“Art. 137.3 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que recibe por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa”.

En el anterior precepto se regulan las consecuencias del incumplimiento en la prestación del servicio, el cual genera para la empresa prestadora responsabilidad patrimonial frente a la otra parte del contrato, el usuario o suscriptor, quien por virtud de la ley tiene la opción de solicitar su resolución por vía judicial o el cumplimiento con las indemnizaciones a que haya lugar.

Por este solo aspecto la SSPD, el organismo de inspección, control y vigilancia carece de autorización legal para sustituir al usuario o suscriptor en la decisión de ir tras el cumplimiento con indemnización o la resolución del contrato porque esta solo opera por la vía judicial, en el caso de que el interés relevante por continuar con la ejecución de las prestaciones contractuales desaparezca.

Igualmente, se le recomienda utilizar equipos de protección y respaldo, cuando posee equipos sensibles a variaciones mínimas de voltaje, tal como lo nombra la resolución CREG 070 del 98 en el párrafo 4.3.3 Protecciones, así como el mantenimiento regular de las instalaciones internas y niveles de puesta a tierra que garanticen la vida de los equipos instalados.

Se le sugiere, disponer de esquemas de protección compatibles con las características de la carga instalada en su predio, de esta forma se garantiza la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema eléctrico, así mismo, proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos un mantenimiento periódico con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el servicio de los mismos.

Con respecto a lo manifestado con la queja por la demora en el restablecimiento del servicio, se estimó conveniente generar la denuncia Se generó denuncia 55403, se remitió al área respectiva, quienes se encargarán de verificar e investigar la información suministrada y de acuerdo con los resultados, tomar las acciones a que haya lugar, si desea obtener información sobre el avance o cierre de la misma lo invitamos a solicitarla a través del correo denuncias@enel.com, citando el número mencionado, donde gustosamente se le informará la gestión realizada.

En consecuencia, no se considera que la compañía tenga responsabilidad en los daños y perjuicios citados en su comunicación.

Le aclaramos 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, contra la presente decisión, 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 Mercurio<sup>2</sup>

---

<sup>2</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.

***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.



07654452  
2019/08/12

### CITACIÓN

Señor  
**PEDRO PABLO SÁNCHEZ**  
Vereda Centro Finca El Placer  
Teléfono 320 837 28 59  
Bituima, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02448621 del 24 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>3</sup> 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](http://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 Mercurio<sup>4</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JEMV/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá Centro

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. N°:** \_\_\_\_\_  
**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.

<sup>3 3</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.

<sup>4</sup> 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.



07654452

2019/08/12

### CITACIÓN

Señor

**PEDRO PABLO SÁNCHEZ**

Vereda Centro Finca El Placer

Teléfono 320 837 28 59

Bituima, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02448621 del 24 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>5</sup> 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](http://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 Mercurio<sup>6</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JEMV/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá Centro

**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.

<sup>5 5</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.

<sup>6</sup> 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.



07654452

2019/08/12

**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 07654452 del 2019/08/12, de la comunicación radicada con No 02448621 del 24 de julio 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. Enel - Codensa<sup>7</sup> le informa que contra la presente 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.:** \_\_\_\_\_

JEMV/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá Centro

<sup>7</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.





07654452

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **22 / 08 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señor PEDRO PABLO SÁNCHEZ de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07654452 del 2019/08/12

Persona a notificar: **PEDRO PABLO SÁNCHEZ**

Dirección de Notificación Vereda Centro Finca El Placer, Bituima, Cundinamarca

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

Cargo Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa<sup>8</sup>, 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.

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 Mercurio<sup>9</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JEMV/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá Centro

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>8</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.

<sup>9</sup> Estimado cliente, 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.