



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 03/09/2019

Señor (a):

ÁLVARO LEANDRO ORDÓÑEZ

Dirección:

Correo electrónico: Alvaroleandro1952@icloud.com

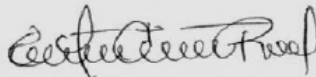
Fax:

**REF: Notificación Respuesta Rad 02458725 del 08/08/2019
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 07685279, 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 03/09/2019 y se desfija el día 09/09/2019





07685279
2019/08/28

BOGOTÁ, D.C.

Señor
ÁLVARO LEANDRO ORDOÑEZ
Alvaroleandro1952@icloud.com
Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02458725 del 08 de agosto de 2019

Respetado señor Ordoñez,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹, Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual el 08 de agosto de 2019, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), traslada por competencia la petición interpuesta por el Señor Álvaro Leandro Ordoñez, mediante la cual solicita el pago de daños y perjuicios en su electrodoméstico, cuando el servicio suministrado por ENEL - codensa, no es el apropiado y causa daños a elementos como electrodomésticos u otros. La empresa debe responder por los daños?, que ley y que artículos son defensores de los usuarios?; al respecto nos permitimos comunicarle lo siguiente:

Una vez verificada la información entregada en la comunicación, se encontró que en la misma no se halló el número de la cuenta del servicio eléctrico de Enel - Codensa, ni dirección donde se presentó la falla en el servicio eléctrico o número de cuenta del servicio eléctrico; En consecuencia, es necesario que radique una nueva comunicación con los datos solicitados que nos brinde información eficaz para adelantar las investigaciones pertinentes que permitan concluir en buen término el cierre de la solicitud.

Por otra parte, le manifestamos que en Enel – Codensa, se trabaja para satisfacer las necesidades de los clientes, evitando en lo posible interrupciones del suministro de energía eléctrica, garantizando la calidad y continuidad del servicio, sin embargo es importante tener en cuenta, que en ocasiones se presentan interrupciones momentáneas en el sistema por causas ajenas a la compañía, difíciles de controlar tales como contacto de animales, árboles, cometas u otros objetos con la red de media tensión y/o los cables no aislados, descargas atmosféricas, postes estrellados por vehículos, daños ocasionados por terceros, hurto de componentes en nuestra red, etc., los cuales 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.

Le indicamos que la EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las disposiciones contenidas en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica expedido por la CREG.

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.

Es importante mencionar que, la indemnización debe solicitarla cada usuario afectado; por consiguiente, se recomienda que una vez se presenta la falla en el servicio eléctrico, se debe comunicar independientemente cada usuario que se vio afectado por el evento ocurrido a nuestra línea de atención al Cliente (Fonoservicio 115), para que le sea asignada una orden y se atienda la emergencia.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que para iniciar reclamación por daño en electrodomésticos o bienes es necesario presentar, por el involucrado, un radicado con los siguientes datos básicos para poder atender pertinentemente su petición y así iniciar la investigación correspondiente:

- Número de cliente.
- Nombre completo de quien radica.
- Documento de Identidad.
- Teléfonos.
- Fecha de los Hechos (día-mes-año- hora).
- Dirección completa del lugar donde se presentaron los hechos.
- Tipo de daño.
- Breve descripción de los hechos.
- Firma del reclamante.

Además anexando los siguientes documentos:

- Persona natural: Fotocopia de la cédula ampliada al 150%
- Persona jurídica o comerciante: RUT
- Si el electrodoméstico fue reparado de forma particular: Copia de la factura de reparación donde indique; el valor total de la reparación, descripción y cantidad de electrodomésticos reparados, datos completos del reparador (nombre, Nit/Rut, dirección y teléfono)

Dicha radicación puede ser efectuada de lunes a viernes en cualquiera de nuestros Centros de Atención.

¿En cuanto a que ley y que artículos son defensores de los usuarios? Es de mencionar que el concepto 4276 DE 2010, emitido por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS – CREG).

Responsabilidad por daños en electrodomésticos.

La Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, le asignó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG- la función de fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio de energía eléctrica. Igualmente, la Ley 143 de 1994, Ley Eléctrica, le asignó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas definir y hacer operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía eléctrica. La CREG, en cumplimiento de sus atribuciones legales emitió y adoptó, el Reglamento de Distribución contenido en las Resoluciones CREG 070 de 1998, 025 y 089 de 1999, 096 de 2000, 084 de 2002, 024 de 2005 y 016 de 2007. En este reglamento se regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional. Igualmente contiene las normas sobre la calidad en la prestación del Servicio de Distribución de Electricidad.

En relación con la garantía de la calidad de la potencia suministrada, el numeral 6.2.3 de la Resolución CREG 070 de 1998 mencionada señala lo siguiente:

"6.2.3 INSTRUMENTOS FINANCIEROS PARA GARANTIA DE CALIDAD DE LA POTENCIA SUMINISTRADA

El OR deberá constituir un instrumento financiero que ampare a los Usuarios conectados a su Sistema en los Niveles de Tensión II, III y IV, por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada. El cubrimiento de tal instrumento será determinado de conformidad con lo establecido en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Dicho instrumento deberá estar vigente antes de finalizar los seis (6) primeros meses de la entrada en vigencia de la presente Resolución. El valor o fondo del instrumento deberá ser igual, como mínimo, al cinco por ciento (5%) de los ingresos del OR del año inmediatamente anterior. Para nuevos OR's este valor será igual al cinco por ciento (5%) de los ingresos proyectados para el año respectivo.

La anterior disposición no exonera de responsabilidad a los OR's por los daños y perjuicios que le puedan causar a los Usuarios no amparados por este instrumento financiero.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando quiera que un Usuario se vea perjudicado por una acción u omisión del OR, deberá interponer el reclamo ante la empresa, quién deberá responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. El OR podrá asumir de manera directa la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviere garantizando los daños y perjuicios, de la manera como se determina en el presente artículo".

De la disposición en mención se tiene que el operador de red OR deberá constituir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema, en determinados niveles de tensión, por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada. Es importante anotar que no incluye el nivel de tensión I, nivel al cual están conectados la mayoría de los usuarios residenciales.

Dicha disposición igualmente establece que los usuarios del servicio público domiciliario de electricidad, que se vean perjudicados por una acción u omisión del Operador de Red deben presentar la respectiva reclamación ante la Empresa.

La norma transcrita permite que el operador asuma de manera directa la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviere garantizando los daños y perjuicios.

En este sentido, siendo obligación principal la prestación continua y de buena calidad del servicio, la cual debe estar incluida dentro de las condiciones uniformes del contrato, dichas obligaciones de la empresa en relación con los niveles de tensión, inmersos en los estándares de calidad previstos, resultan susceptibles de ser reclamadas ante ésta, quien podrá indemnizar directamente o a través de la aseguradora con quien contrate la protección por responsabilidad contractual y extracontractual. De otra parte, es del caso precisar que, los daños que se producen en los aparatos eléctricos con ocasión de cortes del servicio se dan en dos casos: eventos no programados, que son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del OR y pueden o no causar efectos en la operación del SIN (Sistema Interconectado Nacional) y los eventos programados, que son aquellos eventos planeados por el OR que causan un efecto operacional en el Sistema del OR y pueden o no causar efectos en la operación del SIN, los cuales deben ser avisados a los usuarios con la antelación prevista por la Resolución CREG 070 de 1998.

Así mismo, la resolución CREG 070 de 1998 en cita en su artículo 4.3.3 se refiere a las protecciones que el usuario debe disponer a efectos de evitar daños con ocasión de cortes en el servicio, para lo

cual debe contar con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema, indicando, además, que el usuario deberá instalar los equipos requeridos de estado sólido, de tecnología análoga o digital que cumplan con la Norma IEC 255, con lo que el usuario se hace también responsable de evitar daños en sus bienes eléctricos.

En este sentido la responsabilidad por los daños que se produzcan en bienes muebles eléctricos de un usuario resulta compartida y no se puede predicar que en todos los casos esté a cargo de la prestadora, sino que se debe analizar cada caso en concreto y de conformidad con las pruebas existentes determinar quién ha incumplido la normatividad y quién resulta responsable de haber omitido el deber de cuidado, además de establecer si existieron circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Si la empresa no tuvo el cuidado de procurar un nivel de tensión adecuado, de calidad o efectuar medidas preventivas a fin de no afectar a su usuario, es susceptible de responsabilidad; en cambio, si el usuario tenía conocimiento de la suspensión del servicio y no procuró contar con los mecanismos o instrumentos de protección necesarios, podría resultar responsable de faltar a su deber de cuidado. Como se anotó cada circunstancia debe ser analizada de manera específica.

Por otra parte, es de mencionar que 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.

Es de mencionar que en Enel - Codensa, se trabaja para satisfacer las necesidades de los clientes, evitando en lo posible interrupciones del suministro de energía eléctrica, garantizando la calidad y continuidad del servicio, sin embargo es importante tener en cuenta, que en ocasiones se presentan interrupciones momentáneas en el sistema por causas ajenas a la compañía, difíciles de controlar tales como contacto de animales, árboles, cometas u otros objetos con la red de media tensión y/o los cables no aislados, descargas atmosféricas, postes estrellados por vehículos, daños ocasionados por terceros, etc. donde se evidencia la actuación de las protecciones propias del sistema, implementadas para dar prioridad a la reanudación del servicio en el menor tiempo posible, 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, buscando la protección eléctrica a los clientes en cuanto a parámetros fuera de estándar.

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.

Es importante mencionar que la empresa Enel - Codensa, se encuentran en la mejor disposición para atender su requerimiento.

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 – Codensa² hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JEMV Centro de Servicio al Cliente de San Diego

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



Contáctenos



Página web www.codensa.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.

² 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.

³ 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.



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.codensa.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.

FIJACIÓN AVISO

Señor

ÁLVARO LEANDRO ORDOÑEZ

Alvaroleandro1952@icloud.com

Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02458725 del 08 de agosto 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 Mercurio⁴

Gustavo Adolfo Gómez Ramírez

Oficina Peticiones y Recursos

JEMV Centro de Servicio al Cliente de San Diego

⁴ 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.