



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 02/09/2019

Señor (a):

**MARÍA DEL CARMEN SÁNCHEZ SANTOS**

Dirección: Carrera 19 C No. 1 C – 59 Barrio Eduardo Santos

Correo electrónico:

Teléfono: 497 83 24 – 314 337 80 35

**REF: Notificación Respuesta Rad 02448368 del 24/07/2019  
Número de cliente 319048-2**

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 07660120, 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 07660120 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 02/09/2019 y se desfija el día 06/09/2019



07660120  
2019/08/14

Bogotá, D.C.

Señora

**MARÍA DEL CARMEN SÁNCHEZ SANTOS**

Carrera 19 C No. 1 C – 59 Barrio Eduardo Santos

Teléfono 497 83 24 – 314 337 80 35

Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02448368 del 24 de julio de 2019  
Cuenta No. 319048-2

Respetada señora María del Carmen,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita que la cuenta el asunto sea suspendida cuando no se realice el pago de la factura, asimismo se investigué el actuar de los técnicos al no suspender el servicio en meses anteriores al estar en mora.

En respuesta a su solicitud le informamos que verificando nuestro sistema de información comercial para la cuenta No. 319048-2, frente a la denuncia por la no suspensión del servicio de su cuenta al estar en mora y por ello solicita se investigue el actuar de los técnicos, le manifiesto que por competencia su queja fue trasladada internamente a la Unidad de Denuncias de la Compañía; quien confirma el registro de la misma bajo el ID 55767, si usted desea información adicional se puede comunicar al teléfono 589 48 94 citando el número de ID mencionado, donde gustosamente se le informará la gestión realizada.

Asimismo, en relación a la no suspensión del servicio el año pasado ya que dejó a cargo de unas personas su inmueble le aclaramos que, Enel – Codensa no está facultada para intervenir en controversias de origen particular y se limita a dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley atendiendo las peticiones, quejas o recursos que le formulen las partes del contrato de servicios públicos.

En relación a lo anterior le relacionamos en el siguiente cuadro las ordenes de suspensión que se generaron al inmueble desde el año 2018 a la fecha en donde podrá encontrar las observaciones, las fechas y los motivos por los cuales no se suspendió el servicio:

---

<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.

Fecha de cumplimiento	Número de Orden	Tipo Operación	Subtipo de Operación	Motivo de Generación de la Operación	Resultado de la Operación	Observaciones
05/10/2018	301109736	Orden de Verif. Suspensión	MEDIDOR	DEUDA PENDIENTE	SUSPENSIÓN EFECTIVA	USUARIO OFRECE DINERO USUARIO MOLESTO NO PRESENTA SOPORTE DE PAGO AGREDE VERBALMENTE
10/05/2018	102217313	Orden de Suspensión	MEDIDOR	DEUDA PENDIENTE	SUSPENSIÓN EFECTIVA	SIN OREJA ADHESIVO#125137
09/05/2018	102208820	Orden de Suspensión	OPERACIÓN NO REALIZADA - NO APLICA	DEUDA PENDIENTE	NO HAY ACCESO	MEDIDOR INTERNO NADIE ATIENDE
12/01/2018	101464546	Orden de Suspensión	POSTE	DEUDA PENDIENTE	SUSPENSIÓN EFECTIVA	TIPO 1 ADH 79171 MEDIDOR INTERNO
11/01/2018	101453970	Orden de Suspensión	OPERACIÓN NO REALIZADA - NO APLICA	DEUDA PENDIENTE	NO HAY ACCESO	USUARIO MOLESTO MOLESTO AMENAZA E INSULTA TRATA DE SOBORNAR A TECNICO Y AGREDIR

En relación al cobro de reconexión en la factura No. 558527083 de julio de 2019 una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró que usted no efectuó el pago de la factura No. 548198651 de abril de 2019 por valor de \$ 2.069.820 dentro de la fecha máxima establecida, la cual era el 02 de mayo de 2019; razón por la cual se suspendió el servicio mediante la orden No. 302603346 el día 09 de mayo de 2019.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140<sup>2</sup> de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20<sup>3</sup> del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica<sup>4</sup>, 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 08 de julio de 2019 usted efectuó un abono mediante el comprobante de pago No. 150308688 por valor de \$ 456.000, por lo cual se generó la orden de reconexión No. 303108780, ejecutada el día 08 de julio de 2019.

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 consecuencia, le informamos que a la fecha la cuenta del asunto presenta saldo por valor de \$ 534.190. No obstante, su cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta la notificación de la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, motivo por el cual a la fecha la cuenta no ha sido suspendida.

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.

Enel - Codensa le informa que, contra el cobro de reconexión en la factura de julio de 2019, 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.

<sup>2</sup> "ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio"

<sup>3</sup> "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. (...)"

<sup>4</sup> 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)

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.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>5</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

Java/Centro De Servicio Al Cliente San Diego

---

<sup>5</sup> 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.

**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.



07660120

2019/08/14

### CITACIÓN

Señora

**MARÍA DEL CARMEN SÁNCHEZ SANTOS**

Carrera 19 C No. 1 C – 59 Barrio Eduardo Santos

Teléfono 497 83 24 – 314 337 80 35

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02448368 del 24 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>6</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>7</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

Java/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.

<sup>6</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>7</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.

## CITACIÓN

Señora

**MARÍA DEL CARMEN SÁNCHEZ SANTOS**

Carrera 19 C No. 1 C – 59 Barrio Eduardo Santos

Teléfono 497 83 24 – 314 337 80 35

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02448368 del 24 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>8</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>9</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

Java/Centro De Servicio Al Cliente San Diego

**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>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 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 07660120 del 2019/08/14, del radicado 02448368 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>10</sup> le informa que, contra el cobro de reconexión en la factura de julio de 2019, 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.

**El Notificado:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_  
**Secretario Ad - Hoc:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_  
**Tel:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_

Java/Centro De Servicio Al Cliente San Diego

---

<sup>10</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.





07660120

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **26 / 08 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

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

Acto administrativo a notificar: 07660120 del 2019/08/14

Persona a notificar: **MARÍA DEL CARMEN SÁNCHEZ SANTOS**

Dirección de Notificación: Carrera 19 C No. 1 C – 59 Barrio Eduardo Santos  
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 el cobro de reconexión en la factura de julio de 2019, 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 Mercurio<sup>11</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

Java/Centro De Servicio Al Cliente San Diego

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

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

**C.C. N°:** \_\_\_\_\_

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

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

<sup>11</sup> 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.