



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 30/08/2019

Señor (a):

PEDRO LUIS OCHOA VERGARA

Dirección: Carrea 14 F No. 136 22 Sur Bloque 14 Casa 13
Correo electrónico: luis.ochoa@hotmail.com
Teléfono: 321 572 68 93

**REF: Notificación Respuesta Rad 02460012 del 09/08/2019
Número de cliente 2495231-2**

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 07656294, 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 07656294 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 30/08/2019 y se desfija el día 05/09/2019



07656294

13/08/2019

Bogotá,

Señor

PEDRO LUIS OCHOA VERGARA

Carrea 14 F No. 136 22 Sur Bloque 14 Casa 13

Correo: luis.ochoa@hotmail.com

Teléfono: 321 572 68 93

Bogotá D.C

Asunto: Derecho de Petición
No. 02460012 del 09 de agosto de 2019
Cuenta 2495231-2

Respetado señor Ochoa,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación del asunto, mediante la cual manifiesta su desacuerdo con el cobro “en tus manos residencial y no residencial” de la factura del periodo No. 559327861, de agosto de 2019, solicitando que sean exonerados los valores cobrados demás, manifestando no conocer a la persona quien autorizo y estar al día con la factura.

Al respecto le informamos que, una vez consultado el sistema de información comercial, encontramos que los cobros facturados bajo el concepto “*En Tus Manos Residencial Y No Residencial*”, son correctos y se ajustan a la normatividad vigente en materia de servicios públicos, no habiendo lugar a realizar ningún tipo de modificación y/o abono en la factura.

Es importante aclarar que dicho cobro es correcto, dado que para la cuenta en asunto se generó la orden de suspensión del servicio No. 303176577 el 15 de julio de 2019, por no haber pagado oportunamente la factura No. 555883408, correspondiente al periodo de julio de 2019, comprendida en el periodo entre el 27 de mayo al 26 de junio, por valor total de \$25.510, la cual tenía como fecha límite de pago el 11 de julio y en sistema se refleja que el pago se realizó el 18 de julio de 2019, mediante la factura de pago No. 555883408.

Sin embargo, la orden de suspensión mencionada anteriormente no se llevó a cabo a pesar de haberse desplazado el personal técnico hasta el predio, dado que se le concedió un plazo adicional de tres (3) días (por mutuo acuerdo) para el pago de la factura a cambio del pago de los gastos operativos en que incurrió la Compañía con la visita de suspensión fallida.

Este beneficio fue firmado a satisfacción por la señora Ángela Martínez, en calidad de encargada quien acepta y firma la prórroga del servicio el 17 de julio de 2019, autorizando así la inclusión del cobro En Tus Manos en la factura, cuyo valor asciende a \$22.970, correspondiente a los gastos operativos, los cuales fueron cargados en la factura No. 559327861, del periodo de agosto de 2019.

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 aclarar que el cobro del beneficio En Tus Manos tiene las mismas características de un acuerdo de pago ya que contempla un plazo adicional para el pago de la obligación contenida en la factura, correspondiendo así al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada que rige la relación contractual existente en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Estos sistemas de financiación para los deudores morosos no son una obligación sino una facultad de las empresas, y si los usuarios deciden acogerse a ellos, deben cumplir lo acordado. Con ellos se pretende que los usuarios se pongan al día en sus obligaciones y cuenten nuevamente con la disponibilidad del servicio.

En resumen, con el beneficio de En Tus Manos la Empresa le otorga al usuario un plazo adicional para el pago y por esta forma renuncia a su derecho de no efectuar la suspensión del servicio; por su parte, el usuario debe correr con los costos operativos producidos por la visita de suspensión fallida. Es decir, que no se trata de un "servicio", sino de un acuerdo de pago mediante el cual la Empresa le otorga un plazo adicional de pago al usuario y éste, acepta.

Debe especificarse que el plazo otorgado para el pago de la obligación genera intereses de mora y que el valor de la visita que se le cobra al cliente es diferente al interés moratorio cobrado por el incumplimiento.

Sobre lo informado por usted, acerca de no conocer a la persona que firmó el acuerdo, nos permitimos indicarle que Enel - Codensa²., no está facultada para intervenir en controversias de origen particular con respecto a las firmas de quien acepta el acuerdo y se limita a dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley atendiendo las peticiones que le formulen "las partes del contrato de servicio públicos", por lo tanto actúa bajo el principio de la buena fe y no se encuentra facultada para pronunciarse sobre la autenticidad de las firmas, cabe aclarar que, la persona que acepta el producto se encuentra en el predio al momento de acercarse el personal técnico.

Enel - Codensa. le informa que, contra la presente, 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 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,

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.

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

AFTG /Centro de Servicio al Cliente 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 Codensa S.A ESP.

*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.codensa.com.co/empresas/defensor-del-cliente
- Comunicación escrita dirigida al Defensor y radicada, en un Centro de servicio Codensa S.A ESP.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 -43 de Chapinero.

CITACIÓN

Señor

PEDRO LUIS OCHOA VERGARA

Carrea 14 F No. 136 22 Sur Bloque 14 Casa 13

Correo: luis.ochoa@hotmail.com

Teléfono: 321 572 68 93

Bogotá D.C

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02460012 del 09 de agosto del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa[1] 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.

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.

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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AFTG /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
PEDRO LUIS OCHOA VERGARA
Carrea 14 F No. 136 22 Sur Bloque 14 Casa 13
Correo: luis.ochoa@hotmail.com
Teléfono: 321 572 68 93
Bogotá D.C

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02460012 del 09 de agosto del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa[1] 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.

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.

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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AFTG /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.

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 07656294 del 2019/08/13, del radicado No. 02460012 del 09 de agosto del 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 - Codensa⁶. le informa que, contra la presente, 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 Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

El Notificado: _____ **Firma:** _____

C.C. No.: _____ **Tel:** _____

Secretario Ad - Hoc: _____ **C.C. No.:** _____

⁵ 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.

⁶ 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.

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **23/08/2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor **PEDRO LUIS OCHOA VERGARA**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: RAD EN CONSTRUCCIÓN del FEC EN CONSTRUCCIÓN

Persona a notificar: **PEDRO LUIS OCHOA VERGARA**

Dirección de Notificación: Carrea 14 F No. 136 22 Sur Bloque 14 Casa 13

Nombre del funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa⁷. le informa que, contra la presente, 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.

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.

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 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 Mercurio⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AFTG /Centro de Servicio al Cliente San Diego

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁸ 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.