



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 03/09/2019

Señor (a):

NÉSTOR ALEXANDER USECHE PÉREZ

Dirección: Carrera 21 No 44 - 18 Sur

Correo electrónico: nestoraup@hotmail.com

Fax: 313 416 77 58

**REF: Notificación Respuesta Rad 02450683 del 27/07/2019
Número de cliente 6825678-0**

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 07663258, 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



07663258
2019/08/15

Bogotá, D.C.

Señor
NÉSTOR ALEXANDER USECHE PÉREZ
nestoraup@hotmail.com
Carrera 21 No 44 - 18 Sur
Teléfono 313 416 77 58
Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02450683 del 27 de julio de 2019
Cuenta No. 6825678-0

Respetado señor Useche,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita:

1. Se dé la relación de números y el número de llamadas que se han realizado a la línea de servicio al cliente en donde se han reportado fallas en el suministro de energía por parte de los usuarios del servicio de la vereda Chinita, en el lapso de tiempo comprendido entre el 21-06-2019 y el 16 de julio de 2019.

Atentamente nos permitimos informarle que revisado el sistema de Atención Telefónica a Clientes para el transformador E7688, el cual suministra el servicio eléctrico al cliente asociado al a cuenta 6825678-0, se evidencio que reportaron fallas así:

Número del caso	Suministro	Fecha/Hora de apertura
36937317	5119238	21/06/2019 17:42
36952700	5119229	22/06/2019 7:07
36991156	6825678	23/06/2019 12:31
36997930	5119229	23/06/2019 18:28
36998124	5119238	23/06/2019 18:38
37925351	6825678	6/07/2019 14:57
37928406	5338633	6/07/2019 15:59
38187837	6825678	8/07/2019 20:20
38467570	5233527	10/07/2019 8:06
38477231	5338633	10/07/2019 8:33
38582976	6825678	10/07/2019 16:54

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.

38617170	5233527	11/07/2019 7:15
38667378	6825678	11/07/2019 11:04
38888276	6825678	12/07/2019 18:07
38896217	5338633	12/07/2019 19:48
38947533	5233527	13/07/2019 12:51
38925326	6825678	13/07/2019 9:04:00

2. Se indique por que los técnicos o cuadrillas de trabajo se demoran hasta cinco días en llegar a solucionar los problemas con el suministro de energía en la zona.

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.

3. Se informe por que los técnicos encargados del mantenimiento de las redes que han atendido los requerimientos o reclamaciones solicitadas para el restablecimiento del servicio de luz en la zona referida anteriormente no han procedido a solucionar de forma definitiva el o los daños en los elementos y líneas del suministro de energía, limitándose ellos solamente a acudir o reparar las fallas luego de presentar un número no determinado de llamadas solicitando la reconexión de este servicio.

Por otro lado, se verificó en nuestro sistema de Distribución para el transformador E7688, en donde se encontró que, para el período mencionado en su requerimiento, se atendieron los siguientes eventos para las fechas registradas en su requerimiento:

Referencia	Causa Res 097/2008
DF20196088812	por línea rota en baja tensión lo cual
DF20196079720	genero el corte de servicio no
DF20196084421	programado

Adicionalmente, la cuadrilla 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.

Así mismo, le informamos 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 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.

4. Se informe que resultado ha tenido la reclamación presentada el 13-07-2019, recibida por el funcionario Julián Morales radicado 38925326 en donde denunció las burlas a las cuales fueron sometidos sus padres mayores de edad por parte de la cuadrilla del sector que en principio acudió a solucionar los daños eléctricos en la vereda.

Con respecto a lo manifestado con la queja por los forma como procedieron los técnicos que visitaron la Vereda, se estimó conveniente generar la denuncia 55226 y 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.

5. Se le informe cual es el procedimiento para que los habitantes de esta vereda puedan contar con el servicio energía de forma continua sin tener que estar acudiendo cada dos o tres días a solicitar la reconexión del servicio.
6. Se informe porque si en esta zona se presentan tantas fallas en el servicio de energía por que la compañía no ha procedido a cambiar los transformadores y no han colocado una tercera cuerda para que no se sobrecargue el sistema de suministro de energía.
7. Se informe cual es el procedimiento y en donde se debe radicar la respectiva solicitud para que la compañía responda por las pérdidas económicas sufridas por la falta de diligencia al no dar el debido mantenimiento a las redes de energía y en si no prestar un buen servicio.
8. Se informe durante el transcurso de estas fechas 21-06-2019 y 16-07-2019 cuanto tiempo y en que fechas no se prestó el servicio de energía por fallas adiciblesa la mala prestación del servicio por parte de esta compañía
9. Se le informe porque para que esta compañía se digne atender una solicitud de servicio se debe tener que acudir a la línea de atención al ciudadano por más de 15 oportunidades, como

fueron los casos que detalló en donde por su parte se vio obligado a llamar por más de 7 ocasiones y contando las llamadas que realizaron los demás familiares y habitantes del sector sumas por lo menos 40 llamadas, con lo que se evidencia la negligencia por parte de los funcionarios en la demora de la atención por más de 15 días, tiempo en el cual se han presentado pérdidas económicas y pérdidas materiales, sin contar con los daños directos que se ocasionan a las personas en su buen vivir y en el caso específico en la casa de su padre se dañó la nevera y un televisor y requiere el pago de daños y perjuicios.

Hemos revisado nuestros sistemas y analizamos los hechos mencionados en su petición y según visita realizada al sector, para el centro de distribución E7688, el cual suministra energía al predio asociado a la cuenta No. 6825678-0; en este momento no se registran de fallas en el transformador, se toman medidas de voltaje en punto de conexión registrando valores normales y constantes en el momento de la visita, de igual manera la compañía dentro de las consideraciones de vida útil y no representa riesgo para la comunidad por lo cual en el momento no se programa ningún trabajo.

Sin embargo, con las incidencias DF20196088812, DF20196079720 y DF20196084421, se pudo causar los daños reportados en su comunicación; por tanto, es necesario hacer un diagnóstico técnico al electrodoméstico afectado y confirmar la causa de los daños.

En consecuencia, se generó la orden No 1096659, por lo que en los próximos días nos estaremos comunicando para realizar el agendamiento de la visita, ahora bien, si usted desea agendar la visita antes de ser contactado, para mayor comodidad ponemos a su disposición los teléfonos 314 270 06 72 o al 927 80 96, por favor al momento de comunicarse informe el No. de la orden.

Es importante tener en cuenta que, en esta visita, el técnico arreglará los equipos que se puedan reparar en el sitio y si amerita un arreglo especializado, será enviado al Laboratorio para su reparación; posteriormente, le será entregado y se dejará constancia de su satisfacción.

En caso de no poder repararlos, el técnico le informará cuál es el procedimiento que se debe seguir para hacer el reconocimiento económico a que haya lugar.

Frente a las actividades que efectúe la Empresa se dejará constancia en un documento llamado "Orden de Trabajo", el cual le será entregado al final de la visita técnica.

Es de mencionar 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.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio²

² 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



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/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.

CITACIÓN

Señora
NÉSTOR ALEXANDER USECHE PÉREZ
nestoraup@hotmail.com
Carrera 21 No 44 - 18 Sur
Teléfono 313 416 77 58
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02450683 del 27 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa³ 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.

³ 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.

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
JEMV/ CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

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

Señora
NÉSTOR ALEXANDER USECHE PÉREZ
nestoraup@hotmail.com
Carrera 21 No 44 - 18 Sur
Teléfono 313 416 77 58
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02450683 del 27 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁵ 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.

Atentamente,

⁴ 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.

⁵ 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 Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JEMV/ CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

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.

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 07663258 del 2019/08/15, del radicado No. 2450683 del 27 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 - Codensa⁷ le 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.

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

JEMV/ CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

⁶ 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.

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.



07663258

Enel - Codensa
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **27 / 08 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor NÉSTOR ALEXANDER USECHE PÉREZ, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: No 07663258 del 2019/08/15
Persona a notificar: **NÉSTOR ALEXANDER USECHE PÉREZ**
Dirección de Notificación: nestoraup@hotmail.com
Carrera 21 No 44 - 18 Sur, Bogotá D.C.
Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

ENEL - CODENSA⁸ le 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

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 Mercurio⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JEMV/ CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. N°: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁸ 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.
⁹ 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.