



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Girardot 04/09/2019

Señor (a):

**JOYCE HELEN CASTRO PAEZ**

Dirección: Manzana C 2, Interior 2, Apartamento 303

Barrio del Sol

Correo electrónico:

Fax: 310 231 34 48

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02454690 del 02/08/2019  
Número de cliente 5300634-4**

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 07666479, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, 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.

RESUELVE:

1. Revocar la decisión No. 41694534 del 31 de julio de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 04/09/2019 y se desfija el día 10/09/2019



07666479

16/08/2019

Bogotá,

Señora

**JOYCE HELEN CASTRO PÁEZ**

Manzana C 2, Interior 2, Apartamento 303

Barrio del Sol

Teléfono 310 231 34 48

Girardot, Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación  
No. 02454690 del 02 de agosto de 2019  
Cuenta 5300634-4

Respetada señora Joyce.

El suscrito jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver el recurso de reposición interpuesto contra la decisión No. 41694534 del 31 de julio de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### **HECHOS:**

1. La señora Joyce Helen Castro Páez, interpone reclamación verbal mediante atención No. 41694534 del 31 de julio de 2019, mediante la cual solicitó una aclaración por el cobro de reconexión cargado en la factura de julio de 2019.
2. En respuesta a la atención No. 41694534 del 31 de julio de 2019, la Compañía da respuesta verbal a la reclamación, donde se le informó que el cobro deriva al no efectuar el pago de la factura No. 555469598 correspondiente al periodo de junio de 2019 dentro de la fecha límite establecida la cual era el 08 de julio de 2019.
3. El 31 de julio de 2019 y emitida la respuesta por parte de Enel - Codensa<sup>1</sup>, teniendo en cuenta el artículo 67<sup>2</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como el Decreto 1166 de 2016, se procedió a notificar de manera personal a la señora Joyce Helen Castro Páez el día 31 de julio de 2019 tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, en cuanto a anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

---

<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.

Artículo 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse

4. La señora Joyce Helen Castro Páez interpuso los recursos de reposición y apelación contra la decisión No. 41694534 del 31 de julio de 2019, mediante radicado No. 02454690 del 02 de agosto de 2019.

### **ARGUMENTOS DEL RECORRENTE:**

La recurrente reitera su desacuerdo con la decisión No. 41694534 del 31 de julio de 2019, manifestando la inconformidad con el valor cobrado, indicando que nunca se suspendió el servicio y siempre ha estado al día en pagos, por lo cual solicita que se descuente el cobro que no corresponde a la realidad.

### **PRUEBAS**

1. Recurso Reposición y en Subsidio de Apelación No. 02454690 del 02 de agosto de 2019. (Folio 1)
2. Constancia de recepción, respuesta y notificación de la atención No. 41694534 del 31 de julio de 2019. (Folios 2)
3. Copia de la orden de suspensión No. 303159748. (Folio 1)
4. Copia de la orden de reconexión No. 303187265. (Folio 1)
5. Copia de la factura ajustada No. 150868808 del 08 de agosto de 2019 (modificación económica No. 300374623). (Folio 1)
6. Duplicado de facturas desde junio de 2018 hasta julio de 2019. (Folios 14)
7. Histórico de pagos hasta la fecha.

### **CONSIDERACIONES**

Conviene subrayar que, nuestras actuaciones se enmarcan en lo reglado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico colombiano respecto del derecho de petición y por tanto hemos de advertir que, de conformidad con el principio operativo general del derecho, en derecho las cosas se deshacen, tal como se hacen y en atención al derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito; la petición verbal en la que reclamó el cobro de reconexión se resolvió con inmediatez y en la forma misma en que se presentó, es decir, verbal y presencialmente, situación ésta que se corrobora con la interposición de recursos.

Una vez consultado nuestro sistema de información comercial, se verifica que no se efectuó el pago de los valores por concepto de energía cargados en la factura No. 555469598 de junio de 2019 dentro de la fecha límite establecida, 08 de julio de 2019; éste se hizo solo hasta el 16 de julio de 2019 fecha de pago, razón por la cual se suspendió el servicio el 16 de julio de 2019 mediante la orden 303159748.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140<sup>3</sup> de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20<sup>4</sup> del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica, de la Empresa<sup>5</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.

Teniendo en cuenta que el pago que se hizo el 16 de julio de 2019, se generó la orden de reconexión 303187265, ejecutada el mismo día, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

<sup>3</sup> "ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...)"

<sup>4</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>5</sup> Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Por lo tanto, en la factura 558566973 de julio de 2019 se cargó el costo de la reconexión por valor de \$46.329, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5<sup>6</sup> del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica, de la Empresa.

Es importante tener en cuenta que, a los valores cobrados por concepto de reconexión, se aplican las tarifas definidas por la Resolución CREG 225 de 1997, las cuales son previamente revisadas y aprobadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

No obstante, una vez valoradas las pruebas obrantes en el presente caso y teniendo en cuenta sus argumentos, y consultado nuevamente nuestro sistema de información, para la cuenta del asunto se encontró procedente realizar la modificación económica No. 300374623 del 08 de agosto de 2019, con la cual se descontó el valor de \$ 46.329 correspondiente al cobro por reconexión cargado en la factura de julio de 2019.

De carácter informativo, le indicamos que la cuenta No. 5300634-4, después de la modificación económica anteriormente mencionada se encuentra al día en pagos por servicio eléctrico.

Con fundamento en lo anterior se revoca la decisión No. 41694534 del 31 de julio de 2019, indicando que se debe tener en cuenta que la modificación económica efectuada corresponde al valor aquí reclamado.

Finalmente le informamos que no se dejan valores en reclamación por cuanto, se evidencia en el sistema de información comercial, que el valor de reconexión objeto de reclamo fue descontado con la modificación económica No. 300374623 del 08 de agosto de 2019.

Por los motivos anteriormente expuestos, esta Oficina

### **RESUELVE**

1. Revocar la decisión No. 41694534 del 31 de julio de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle

Cordialmente

---

6 "20.5 Restablecimiento del servicio. - En el evento en que la suspensión o corte del servicio haya sido causado por el incumplimiento de este contrato por parte del CLIENTE, para restablecer el servicio, éste deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión (...)"

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>7</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina de Peticiones y Recursos  
JCND /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GIRARDOT

### 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/empresas/defensor-del-cliente](http://www.enel.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.

### CITACIÓN

Señora  
**JOYCE HELEN CASTRO PAEZ**  
Manzana C 2, Interior 2, Apartamento 303  
Barrio del Sol  
Teléfono 310 231 34 48  
Girardot, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02454690 del 02 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

<sup>7</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.

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 Mercurio<sup>8</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JCND /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GIRARDOT

**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  
**JOYCE HELEN CASTRO PAEZ**  
Manzana C 2, Interior 2, Apartamento 303  
Barrio del Sol  
Teléfono 310 231 34 48  
Girardot, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02454690 del 02 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

---

<sup>8</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.

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 Mercurio<sup>9</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JCND /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GIRARDOT

**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 07666479 del 2019/08/16, del radicado 02454690 del 02 de agosto 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, contra la cual procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

<b>El Notificado:</b> _____	<b>Firma:</b> _____
<b>C.C. No.:</b> _____	<b>Tel:</b> _____
<b>Secretario Ad - Hoc:</b> _____	<b>C.C. No.:</b> _____

JCND /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GIRARDOT

<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.







07666479

ENEL – CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **28 / 08 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora **JOYCE HELEN CASTRO PAEZ** nombre del contacto, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07666479 del 2019/08/16

Persona a notificar: **JOYCE HELEN CASTRO PAEZ**

Dirección de Notificación: Manzana C 2, Interior 2, Apartamento 303, Girardot, Cundinamarca

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

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>10</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JCND /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GIRARDOT

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>10</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.