

510.15. Atención Clientes.
Yopal Casanare, 18 de Enero de 2022.

Señor:
MARVING FARLEY PEREZ AVILA
Vda La Peral P 1 Fca EL Mangal
E-mail: farley1991@perez@gmail.com
Celular: 320-9941930
Paz de Ariporo -Casanare

Yopal, 2022/01/18 10:02:54
20220200371 Enerca
Empresa de energía de casanare S.A.E.S.P.
notificaciones.pqr

Asunto: Radicado 20220100210 de fecha 11/01/2022 / **Cuenta:** 982988816 / **Suscriptor:** Chaparro Chaparro German.

En nombre de la Empresa de Energía de Casanare **ENERCA S.A. – E.S.P.** reciba un cordial saludo, en atención al oficio radicado mediante correo electrónico con fecha 11 de Enero de 2022, extraemos concretamente sus peticiones así:

Tipo	Actualización de Datos
Descripción	Actualizar la siguiente información del Suscriptor Documento de Identidad: 1057586612 Nombre Completo: marving farley perez avila Teléfono: 3209941930 Correo Electrónico: farley1991perez@gmail.com Dirección: vereda peral finca la bonita Es el arrendatario
Fecha	11/01/2022 01:47:03 p.m

Una vez revisado el caso, por la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos P.Q.R, de conformidad con la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y el Contrato con Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía, al respecto se informa:

Que verificado el Sistema Integrado Eléctrico Comercial (SIEC) de la Empresa se observa; que la **Cuenta 982988816**, cuyo suscriptor es; **Chaparro Chaparro German**, está clasificada para uso residencial estrato (01) con dirección de suministro de Energía en Vda La Peral P 1 Fca EL Mangal del Municipio de Paz de Ariporo – Casanare.

Que verificado el Sistema de Digitalización de Documentos QfDocumentWeb, el Sistema Integrado Eléctrico Comercial (SIEC) y los archivos de la Empresa, se evidenció que con la información suministrada en su escrito no es posible acceder a realizar actualización referente a la titularidad de la **Cuenta 982988816**, en el Sistema Comercial (SIEC), por tanto debe a llegar a las oficinas de atención al usuario de la compañía los siguientes requisitos:

- Cédula de ciudadanía de la persona sobre la que va recaer la titularidad de la **Cuenta 982988816**.
- Certificado de libreta y tradición del inmueble asociado a la **Cuenta 982988816** con una expedición no mayor a tres meses al momento de la solicitud.

La Empresa informa al peticionario, que para acceder a lo solicitado, es necesario que allegue los requisitos enumerados anteriormente, dicho requerimiento se realiza de conformidad con el artículo 17 la ley 1755 de 2015 que a su tenor literal consagra:

510.15. Atención Clientes.

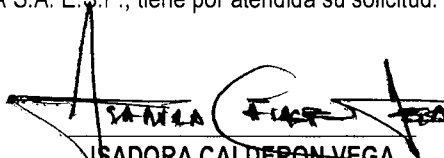
"Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales" (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Por lo anterior, tomando en cuenta que se ha obrado conforme a la normatividad vigente y que se atendió en debida forma la solicitud presentada y de acuerdo con la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y el Contrato con Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía, ENERCA S.A. E.S.P., tiene por atendida su solicitud.

Cordialmente,



ISADORA CALDERON-VEGA
Directora Gestión Clientes - PQR

Proyectó: Wilmer H Roa 
Abogado: Gestión Clientes y PQR CPS: 046 de 2022

- 2 -

✉ Carrera 19 No. 6-100 Edificio Emiro Sossa Pacheco PBX (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co

Línea gratuita nacional: 018000910182

Yopal - Casanare





Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C.,
Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario:
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 18 / 1 / 2022 15 : 40

Fecha Prog. Entrega: 19 / 1 / 2022



GUIA No. 2118921043

CÓDIGO SER: SER102328 / SER102328

CARRERA 19 6 - 100 EDIFICIO EMIRO SOSA PACHECO

REMITENTE

EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A E.S.P

Teléfono: 6344680 D.I./NIT: 844004576 Cod. Postal: 850001
Cd.: YOPAL Dpto.: CASANARE
País: COLOMBIA email: PROF4.PQR@ENERCA.COM.CO

DESTINATARIO

**PZP
623**

DOCUMENTO UNITARIO

PZ: 1

CIUDAD: PAZ DE ARIPORO

CASANARE

F.P.:

CREDITO

NORMAL

M.T.:

TERRESTRE

VDA LA PERAL FINCA EL MANGAL

Nombre: MARVING FARLEY PEREZ AVILA
Teléfono: 3209941930
País: COLOMBIA
email:

D.I./NIT: 1
Cód. Postal: 852030

Dice Contener: 20220200371

Obs. para Entrega: Comunicacion

Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0

Vr. Flete: \$ 4.835.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1

Vr. Sobreflete: \$ 100.00 No. Remisión:

Vr. Total: \$ 4.935.00 No. Sobreporte:

No Ref2:

No. Factura:

Quién Recibe:

No. Ref1:

DG-6-CL-IDM-F-68 V.4

REMITENTE
Ministerio de Transporte - Llamada No. 805 de Bogotá (805) / NITTC - Llamada No. 176 de Bogotá (176)

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION	
1	2	3	1	/	/	/	
—	—	Desconocido	2	/	/	/	
—	—	Rehusado					
—	—	No reside					
—	—	No reclamado	3	/	/	/	
—	—	Dirección errada					
—	—	Otro (indicar cual)					

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.).

GUIA No. 2118921043



FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ /

Observaciones en la entrega:



Radicado Entrada: 20220100210

Radicado Salida: 20220200371

FIJACIÓN DEL AVISO:

Fecha: 26-01-22 Hora: 7:00 am Responsables: _____
Director(a) proceso

Isabel Araue
Notificador(a)

DESEFIJACIÓN DEL AVISO:

Fecha: 01-02-22 Hora: 5:00 pm Responsables: _____
Director(a) proceso


Notificador(a)

RESPUESTA AL RADICADO No 20220100210

Notificaciones PQR ENERCA S.A. E.SP.

mar 18/01/2022 5:18 p.m.

Para: farley1991perez@gmail.com <farley1991perez@gmail.com>;

 1 dato adjunto

20220200371.pdf;

Cordial saludo,

Señor(a)

MARVING FARLEY PEREZ AVILA

Adjunto respuesta con radicado de salida No 20220200371, como respuesta a la petición con radicado de entrada 20220100210 en dos (02) folios

Este es un buzón de respuesta automática, no responda o envíe información a este buzón, puesto que será eliminado, si desea realizar una PQR, utilice el Correo buzon.pqr@enerca.com.co, o al correo correspondencia@enerca.com.co

Aleyda Isabel Anave Santos

Contratista- Notificador para Gestión de Peticiones Quejas y Recursos

Oficina de Atención al Cliente

EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE ENERCA S.A. E.S.P.