

510.15. Atención Clientes.  
Yopal Casanare, 20 de Septiembre de 2022.

Yopal, 2022/09/20 11:48:45

**20220211484 Enerca**

Empresa de energía de casanare S.A.E.S.P.  
notificaciones.pqr

Señora:  
**JESSICA ALEJANDRA RIOS BARRERA**  
Email: [jessikarios2017@gmail.com](mailto:jessikarios2017@gmail.com)  
Dirección: Carrera 19 Este N° 6- 03 Barrio Merecure  
Celular: 3213828587  
Paz de Ariporo - Casanare

**Asunto:** Radicado 20220108635 de fecha 15/09/2022 / **Cuenta Contrato:** 121031201 / **Cliente:** Jessica Alejandra Ríos Barrera.

En nombre de la Empresa de Energía de Casanare S.A - E.S.P. reciba un cordial saludo, en atención a su petición radicada en nuestras dependencias con fecha 15/09/2022, mediante la cual solicita concretamente;

1. Se revise correctamente y se me informe el estado de la cuenta N°121031201.
2. Una vez revisada la cuenta y los pagos antes realizados en informados se corrijan los cobros.
3. Se suspenda la orden de corte del servicio de la cuenta N°121031201.
4. Se le dé una pronta y positiva respuesta a mis peticiones."

Una vez revisado el caso por la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos PQR, 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 Comercial de la Empresa se observa; que la **Cuenta 121031201**, cuyo suscriptor es; **Jessica Alejandra Ríos Barrera**, está clasificada para uso residencial estrato uno (1) con dirección de suministro de Energía en K 7E 3 15 MZ 4 CS 29 del Municipio de Paz de Ariporo – Casanare.

Que verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que la **Cuenta 121031201**, registra pagos al día por todo concepto, último pago reportado el 15/09/2022 por valor de \$16.430, por tanto, NO tiene ordenes de suspensión del servicio activas en el sistema.

Que revisado el Sistema Comercial, el Qf Document Web y los archivos de la Empresa se observa la siguiente trazabilidad del caso:

1.) Que la señora **Jessica Alejandra Ríos Barrera**, con fecha 13/09/2022 radicó petición en nuestro correo institucional la cual se radicó bajo el consecutivo de entrada 20220108562, donde solicito concretamente:

*"información específica de la Cuenta 121031201, Suscriptor Jessica Alejandra Ríos Barrera y de los siguientes pagos realizados: 09 febrero 2022 – 28 de diciembre de 2021 – 29 de octubre 2021..."*

2). En esta ocasión la Empresa procedió a emitir respuesta dentro de los términos legales Acto de Administrativo 20220211395 de fecha 16 de Septiembre de 2022, el cual se encuentra en proceso de notificación al correo electrónico; [jessikarios2017@gmail.com](mailto:jessikarios2017@gmail.com).

Por tanto, una vez revisada la presente solicitud se evidencia que es una petición reiterativa y sustancialmente similar a la solicitud con radicado de entrada 20220108562 de fecha 15/09/2022, frente a la cual la Empresa ya realizó un

- 1 -

pronunciamiento y en consecuencia a ello profriró la respuesta correspondiente, la cual fue enviada al correo electrónico [jessikarios2017@gmail.com](mailto:jessikarios2017@gmail.com), por lo que a la presente se adjunta copia integra en un (01) folios de la respuesta con radicado de salida 20220211395 del 16 de Septiembre de 2022. Lo anterior conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 artículo 19 que a su tenor literal consagra:

*"...Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane..."*

Por lo anterior, por medio de esta respuesta se pretende dar alcance a los radicados relacionados, en razón a que el contenido de dichas peticiones tienen como finalidad la misma pretensión con la única diferencia del rango de tiempo en la que fueron instauradas, circunstancia que conforme al artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es autorizada por la ley al establecer:

*"...Artículo 36. Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad..."*

Así las cosas, la norma transcrita establece que se podrán acumular de oficio en un sólo expediente las actuaciones que tengan el mismo efecto y una relación íntima cuando con la acumulación se puedan evitar decisiones contradictorias. Sobre esta materia la Corte Constitucional en Sentencia (Cfr. Sentencia 343 de 1993. M.P. Dr. Fabio Morón Díaz), destacó:

*"...Si las diferentes peticiones no fueron atendidas en forma particular, no quiere decir que se haya vulnerado el derecho fundamental de petición, si se tiene en cuenta que todas "constituían un nuevo escrito sobre la misma situación y con la misma finalidad"; atenderlas de manera autónoma en cada caso reiterativo, llevaría al desconocimiento del principio de celeridad y economía por parte de la Administración y desconocería los fines y contenidos del derecho constitucional de petición..."*

Por lo anterior, tomando en cuenta que se ha obrado conforme a la normatividad vigente y atendió en debida forma la solicitud presentada y de acuerdo con la Ley 142 de 1994, y el Contrato con Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía, Enerca S.A. E.S.P., considera atendida su petición.

Cordialmente,



**ISADORA CALDERÓN VEGA**  
Directora Gestión Clientes - PQR

Proyectó: Milena Rincón.  
Abogada: Gestión Clientes y PQR CPS: 317 de 2022.



510.15. Atención Clientes.  
Yopal Casanare, 15 de Septiembre de 2022.

Yopal, 2022/09/16 11:41:26

**20220211395 Enerca**

Empresa de energía de casanare S.A.E.S.P.  
notificaciones.pqr

Señora:  
**JESSICA ALEJANDRA RIOS BARRERA**  
Email: [jessikarios2017@gmail.com](mailto:jessikarios2017@gmail.com)  
Celular: 3213828587

**Asunto:** Radicado 20220108562 de fecha 13/09/2022 / **Cuenta:** 121031201 / **Suscriptor:** Jessica Alejandra Rios Barrera

En nombre de la Empresa de Energía de Casanare S.A - E.S.P., reciba un cordial saludo, en atención al oficio radicado en nuestro correo institucional con fecha 13/09/2022, mediante el cual solicita;

*"información específica de la Cuenta 121031201, Suscriptor Jessica Alejandra Rios Barrera y de los siguientes pagos realizados: 09 febrero 2022 – 28 de diciembre de 2021 – 29 de octubre 2021..."*

Una vez revisado el caso por la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos PQR, 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 Comercial de la Empresa se observa; que la Cuenta 121031201, cuyo suscriptor es; **Jessica Alejandra Rios Barrera**, está clasificada para uso residencial con estrato socioeconómico uno (01) con dirección de suministro de Energía en K 7E 3 15 MZ 4 CS 29 del Municipio de Paz de Ariporo – Casanare, esta Cuenta registra pagos al día por todo concepto, último pago reportado el 15/09/2022 por valor de \$16.430.

Que verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que los pagos relacionados en la reclamación amortizaron los siguientes conceptos:

**Pago de fecha 09/02/2022 por valor de \$ 335.120:**

Año	MES	MES	Valor	F. Amortización
2022	1	Valor factura perío	20,851	10/02/2022
2022	1	Impuesto A.P.	2,874	10/02/2022
2022	1	Interes x mora	570	10/02/2022
2021	12	Duplicado	1,855	10/02/2022
2021	12	Impuesto A.P.	3,317	10/02/2022
2021	12	Valor factura perío	20,851	10/02/2022
2021	11	Duplicado	1,855	10/02/2022
2021	11	Valor factura perío	20,851	10/02/2022
2021	11	Impuesto A.P.	2,867	10/02/2022
2021	11	Interes x mora	345	10/02/2022
2021	11	Ajuste Decena	2	10/02/2022
2021	10	Duplicado	1,855	10/02/2022
2021	10	Impuesto A.P.	754	10/02/2022
2021	10	Valor factura perío	5,504	10/02/2022
2021	10	Ajuste Decena	2	10/02/2022
2021	9	Interes x mora	162	10/02/2022
2021	9	Impuesto A.P.	4,201	10/02/2022
2021	9	Valor factura perío	31,147	10/02/2022
2021	9	Duplicado	1,855	10/02/2022
2021	8	Reintegro	82,728	10/02/2022
2021	8	Conexion	94,859	10/02/2022
2021	8	Valor factura perío	52,502	10/02/2022





**Pago de fecha 28/12/2021 por valor de \$283.000:**

Año	Mes	Mes	Valor	F. Amortización
2021	3	Reintegro	283,000	29/12/2021

**Pago de fecha 28/12/2021 por valor de \$532.000:**

Año	Mes	Mes	Valor	F. Amortización
2021	3	Impuesto AP	4,315	02/11/2021
2021	3	Ajuste Decena	5	02/11/2021
2021	3	Reintegro	348,999	02/11/2021
2021	7	Reintegro	178,680	02/11/2021

Ahora bien, frente a lo manifestado **"me encuentro al día y lo único que se debe es el consumo del mes de agosto y me retiren un saldo anterior de \$59.550 y la orden se suspensión del servicio"** verificado el Sistema Comercial de la Empresa, se observa; que en la factura emitida en septiembre de 2022 mediante la cual se cobra el consumo de agosto de 2022, por error en el Sistema Comercial cargo un saldo anterior por concepto de reintegro por valor de \$59.550, error corregido por el Área de Facturación emitiendo factura para este periodo por valor de \$16.430, la cual que fue cancelada el 15/09/2022 quedando a la fecha la Cuenta saldada.

Lo anterior, en atención a que la Empresa deberá efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las facturas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio, un error administrativo y/o se evidencie bajo acta de revisión técnica que procede realizar el ajuste, tal y como lo establece la ley 142 de 1994. Ante tal situación, Enerca S.A. E.S.P., ofrece disculpas por las molestias causadas y de antemano agradece informar a tiempo cualquier inconformidad y/o inconsistencia que se presente con la normal prestación del servicio que ofrece la Empresa.

Por lo anterior, tomando en cuenta que se ha obrado conforme a la normatividad vigente y atendió en debida forma la solicitud presentada y de acuerdo con la Ley 142 de 1994, y el Contrato con Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía, Enerca S.A.- E.S.P.

#### RESUELVE:

**PRIMERO: COMUNICAR** a la peticionaria que la Empresa corrigió el error en el Sistema Comercial para la Cuenta 121031201, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente el contenido del presenta Acto Administrativo a la señora **JESSICA ALEJANDRA RIOS BARRERA** de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando la correspondiente citación al correo electrónico [jessikarios2017@gmail.com](mailto:jessikarios2017@gmail.com) conforme a lo establecido en la legislación vigente.

**TERCERO: COMUNICAR** a la peticionaria que en contra de la presente decisión procede el Recurso de Reposición ante la misma Empresa y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito ante la empresa de Energía de Casanare enerca S.A E.S.P., dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, el cuál será recepcionado en el correo electrónico [buzon.pqr@enerca.com.co](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co) y [contactenos@enerca.com.co](mailto:contactenos@enerca.com.co)

Cordialmente,

  
**ISADORA CALDERON VEGA**  
Directora Gestión Clientes - PQR

Proyectó: Milena Rincón.  
Abogada: Gestión Clientes y PQR CPS: 317 de 2022.





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: 20 / 9 / 2022 16 : 32  
Fecha Prog. Entrega: 21 / 9 / 2022



**GUIA No. 2119006939**

CÓDIGO SER: SER102328 / SER\*02328

CARFIERA. \*9 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: 850001030
	Cd.: YOPAL	Dpto.: CASANARE	
	País: COLOMBIA	email: PROF4.PQR@ENERCA.COM.CO	

CAUSAL DE VOLUCIÓN DEL ENVIO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION
1	2	3	1	/	/	/
---	---	---	Desconocido	1	/	/
---	---	---	Rehusado	2	/	/
---	---	---	No resaca			
---	---	---	No reclamado	3	/	/
---	---	---	Dirección errada			
---	---	---	Otro (indicar cual)			

RECIBI A CONFIRMAD(NOMBRE LEGIBLE SELLO Y D.I.).

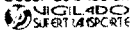
GUIA No. 2119006939



FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ /

Observaciones en la entrega:



DESTINATARIO	<b>PZP 623</b>		DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	CIUDAD		PAZ DE ARIPORO		
	CASANARE		S.P.		CREDITO
	NORMAL		M.T.		TERRESTRE

CARRERA 19 ESTE NO 6-03

Nombre: JESSICA ALEJANDRA RIOS BARRERA  
Teléfono: 3213828587 D.I./NIT:  
País: COLOMBIA Cód. Postal: 852030  
email:

Dice Contener: 20220211484 Comunicacion

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado:	\$ 5.000	VOL : 0 / 0 / 0	Peso (kg): 1
Vr. Flete:	\$ 4,835.00	Peso (vol) 0	No. Remisión:
Vr. Sobreflete:	\$ 100.00	No. Sobreporte:	
Vr. Total:	\$ 4,935.00		

No. Factura:  
No. Ref1

No Ref2:  
Quién Recibe:

Ministerio de Transportes Licencia No 805 de Marzo 20201 MINITC Licencia No 1776 de Sept 17/2010

REMITENTE

**Radicado Entrada: 20220108635**  
**Radicado Salida: 20220211484**

**FIJACIÓN DEL AVISO:**

Fecha: 28-09-22 Hora: 7:00am Responsables: [Signature] Isabel Anave  
Director(a) proceso Notificador(a)

**DESIJACIÓN DEL AVISO:**

Fecha: 04-10-22 Hora: 5:00pm Responsables: \_\_\_\_\_  
Director(a) proceso Notificador(a)

# RESPUESTA AL RADICADO No 20220108635

Notificaciones PQR ENERCA S.A. E.SP.

mar 20/09/2022 5:39 p.m.

Para:jessikarios2017@gmail.com <jessikarios2017@gmail.com>;

📎 1 ítem adjunto

20220211484.pdf;

Cordial saludo,

Señor(a)

**JESSICA ALEJANDRO RIOS BARRERA**

Adjunto respuesta con radicado de salida No 20220211484, como respuesta a la petición con radicado de entrada 20220108635 en cuatro (04) 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](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co). o al correo [correspondencia@enerca.com.co](mailto: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.