

Al contestar por favor cite estos datos:  
**Radicado N° 20220104658**  
**Fecha: 23 de mayo de 2022**

Yopal, Casanare, 16 de junio de 2022

Señor(a)  
**JUAN RAMIREZ**  
Direccion: Calle 30A No 32-23  
Celular y/o Telefono: 3118672325  
Correo Electronico:  
Yopal-Casanare

### NOTIFICACIÓN POR AVISO

#### LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. ESP, TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal del radicado número: **20220207246** de fecha **07 de junio de 2022** por medio del cual se notifica un derecho de petición presentado por **JUAN RAMIREZ** con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del Acto Administrativo.

Se advierte que contra éste Acto Administrativo, procede: Recurso de Reposición ante la Empresa y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito ante la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente CAC o en el correo electrónico [buzon.pqr@enerca.com.co](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión; con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

La presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.



**SADORA CALDERON VEGA**  
Directora Gestion Clientes y PQR

Anexo: Copia de íntegra de acto administrativo en dos (02) folios, - radicado de salida **20220207246**.

#### FIJACIÓN DEL AVISO:

Fecha: 28-06-22 Hora: 7:00 am Responsables: \_\_\_\_\_  
Director(a) proceso

Isabel Arave  
Notificador(a)

#### DESIJACIÓN DEL AVISO:

Fecha: 05-07-22 Hora: 5:00 pm Responsables: \_\_\_\_\_  
Director(a) proceso

\_\_\_\_\_  
Notificador(a)



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: 16 / 6 / 2022 15 : 46  
Fecha Prog. Entrega: 17 / 6 / 2022



**GUIA No. 2118919976**

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: 850001030

Cd.: YOPAL Dpto.: CASANARE

Pais: COLOMBIA email: PROF4.PQR@ENERCA.COM.CO

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

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

GUIA No. 2118919976



FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ /

DESTINATARIO	<b>EYP</b>		<b>DOCUMENTO UNITARIO</b>		<b>PZ: 1</b>
	<b>91</b>		<b>CIUDAD: YOPAL</b>		
	<b>CASANARE</b>		<b>% P. CREDITO</b>		
	<b>NORMAL</b>		<b>M.T. TERRESTRE</b>		
CALLE 30A NO 32-23					
Nombre: JUAN RAMIREZ					
Teléfono: 3118672325					
Pais: COLOMBIA					
email:					
Dice Contener: 20220207246					
Obs. para Entrega: Notificacion					
Vr. Declarado:		\$ 5.000	VOL : 0 / 0 / 0		
Vr. Flete:		\$ 4,205.00	Peso (vol): 0	Peso (kg): 1	
Vr. Sobreflete:		\$ 100.00	No. Remisión:		
Vr. Total:		\$ 4,305.00	No. Sobreporte:		
No Ref2:			No. Factura:		
Quién Recibe:			No. Ref1:		

Monitoreo de Transporte: Licencia No. 0015 del 20/03/2010. NIT: 1500000000. Licencia No. 1776 del 04/07/2010

REMITENTE

Observaciones en la entrega:



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

510.15. Gestión Clientes  
Yopal Casanare, 06 de Junio de 2022.

Yopal, 2022/06/07 16:14:02

**20220207246 Enerca**

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

Señor:

**JUAN JIMENEZ**  
Celular: 3118672325  
Calle 30 A No. 32 - 23  
Yopal Casanare

**Asunto:** Radicado 20220104658 de fecha 23/05/2022 / **Cuenta Contrato:** 497801135/ **Suscriptor:** Acosta De Botia Hortencia.

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 23 de mayo de 2022, mediante la cual manifiesta:

*"Reclamación por cobro indebido de reconexión, cuando no han suspendido el servicio de energía debido a que el contador se encuentra encerrado con candado..."*

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:

#### **Respecto de la Cuenta:**

Que consultado el Sistema Comercial de la Empresa se observa que; la **Cuenta 497801135**, cuyo suscriptor es **Acosta De Botia Hortencia**, está clasificada para uso residencial, estrato dos (2), con dirección de suministro de energía en la dirección C 30 A N 32 23 del Municipio de Yopal Casanare, esta **Cuenta** a la fecha presenta una obligación por valor de \$104.825 por concepto de consumo de energía del periodo de abril/22, y saldos anteriores, último pago realizado el día 24/05/2022.

Que **la Factura del Servicio se entrega en la dirección en donde se presta el servicio como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno y la fecha de suspensión**, por ende al ser un documento que presta merito ejecutivo, se entiende una vez entregada la factura notificado el CLIENTE tanto de la fecha de pago oportuno, fecha de suspensión y valor a cancelar, por tanto, si vencida la fecha señalada para pago oportuno el sistema NO detecta el pago de la factura automáticamente emite la orden de suspensión del servicio.

#### **Respecto de los Procesos de Suspensión del Servicio:**

Que Enerca S.A. E.S.P., realiza los procesos de suspensión del servicio como Gestión de Cartera de conformidad con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato con Condiciones Uniformes suscrito:

**"...CLAUSULA 50.- SUSPENSION DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio al CLIENTE, en los siguientes eventos:...4. Cuando el servicio público no se pague dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos..."**

**PARAGRAFO:** La EMPRESA restablecerá el servicio una vez el CLIENTE elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos de reconexión en que aquella se incurra.

- 1 -

510.15. Gestión Clientes

**CLAUSULA 54.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSION Y CORTE.** Para restablecer el servicio, el CLIENTE debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:.. **1. La deuda y los intereses de mora aplicados por LA EMPRESA.** (Subrayado y negrilla fuera de texto).

**Respecto del Cobro por Concepto de Reconexión:**

Que verificado el Sistema Integrado Eléctrico Comercial (SIEC) de la Empresa se observa; que la **Cuenta 497801135** registra en la factura del mes de Febrero/22 un cobro por concepto de reconexión derivado de los siguientes hechos:

1). La **Cuenta** registra un cobro por concepto de reconexión por valor de \$43.431, cargado en la Factura No.34528374 emitida en el mes de marzo de 2022, como se observa en la siguiente imagen:

Número Factura		34528374	Valor Original		0
Fecha Emisión		07/03/2022	Fecha Vencimiento		14/03/2022
Concepto		Cargo	Período		Valor
Concepto	Medidor	Cuántas	de	Al	Valor
607	Ajuste Decena		S		1
120	Reconexion	22	S		43,431
51	Impuesto A.P.		S		7,702

2). Verificado el historial de la **Cuenta** se observa; que el cobro indicado en el párrafo anterior se derivó de un proceso de Suspensión del Servicio por NO pago oportuno de la facturación, dicho procedimiento de suspensión se llevó a cabo el día 27 de Enero de 2022, en ocasión al NO pago oportuno de la Factura No.33836333 emitida en el mes de enero de 2022, mediante la cual se realizó el cobro del consumo del periodo de Diciembre/2021 y saldos anteriores, la cual se emitió el día 02/05/2022, para Pago Inmediato por encontrarse en mora con el periodo de Noviembre/2021, dejando acumular dos periodos consecutivos.

3). En razón a que el sistema NO detecto el pago oportuno de la Factura No.33836333, el Sistema Comercial de la Empresa automáticamente generó la orden de suspensión del servicio, la cual se materializó en sitio el día 27 de enero de 2022 siendo las 09:12 a.m., manteniéndose en seguimiento la Cuenta, a la cual se realizó una segunda visita el día 10/02/2022 donde se encontró el servicio conectado de forma no autorizada, motivo por el cual se generó nueva suspensión del servicio desde bornera, como se aprecia en la siguiente imagen;

Seguimiento de Suspensiones				
Año	Mes	Contrato	Tipo Proceso	Fecha Ejecución
2022	1	2542021	Reconexion	22-FEB-2022 02:11 PM
2021	12	2542021	Seguimiento	10-FEB-2022 08:35 AM
2021	12	2542021	Suspension Red	27-JAN-2022 09:12 AM

  

Módulo	93	Suspensión en bornera	Lectura	22974
SE SUSPENDE				
SE RECONECTA				
Funcionario	IVAN PLAZA		Proceso Secreto	
Observación	SE SUSPENDE EL SERVICIO DE ENERGIA - ACTA No TH-CGI 54163 - TECNICO - LUIS ALBERTO LEÓN ALVAREZ			

Del análisis anterior se colige, que la Empresa si materializó un proceso de suspensión del servicio en el inmueble asociado a la **Cuenta 497801135**, esta suspensión del servicio se realizó de conformidad con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato con Condiciones Uniformes suscrito clausula 50 -54.

510.15. Gestión Clientes

Ahora bien, verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa que; la **Cuenta 497801135** registró el pago de la Factura No.33836333 hasta el día 14 de febrero de 2022 siendo un pago extemporáneo y posterior a la suspensión del servicio, que además dejó acumular tres periodos, pues al 14/02/2022 la Compañía ya había emitido la factura No.34138855 correspondiente al periodo de enero/22, es decir que el día 14/02/2022 el usuario canceló el valor de \$184.550 pagando los periodos de noviembre, diciembre de 2021 y enero/2022, una vez subsanado la causa que genero la suspensión del servicio, se generó la orden de reconexión, movilizandolo personal técnico al inmueble el día 22/02/2022, encontrando activo el servicio de energía en el inmueble asociado a la **Cuenta** de la referencia, servicio que fue reconectado de manera no autorizada, por tanto, se recuerda que **NO** se debe manipular el equipo de medida, sin la previa autorización de la Empresa, así lo precisa la cláusula 20.1 del Contrato con Condiciones Uniformes suscrito.

En este punto conviene aclarar, debido al persistente incumplimiento en el pago del servicio de energía dentro de las fechas señaladas para pago oportuno, la Compañía ha ordenado dos suspensiones del servicio a la Cuenta, las cuales se han realizado los días 12/05/2022 y 01/06/2022, encontrando en esta ocasión que al gabinete del equipo de medida 19525782 le colocaron candado, imposibilitando que el personal técnico materializara la suspensión, como se reportó:

Seguimiento de Suspensiones				
Año	Mes	Contrato	Tipo Proceso	Fecha Ejecucion
2022	4	2282022	Suspension Red	01-JUN-2022 12:00 AM
2022	5	2282022	Suspension R. i	01-MAY-2022 12:00 AM
Número de Consumo		174 Reporte Novedad (no suspendido)		Lectura 23449
Se los Instalados		0		
Se los Retirados		0		
Funcionario		NIDIA.CONDE		Usuario Solicito
Observación		NO SE PUEDE SUSPENDER MEDIDOR CON CANDADO - ACTA No TH-CGI 95527 - TECNICO - ERNEY ALFOI		

Por lo anterior, se recuerda al peticionario que como Cliente debe permitir el acceso al equipo de medida, facilitando la ejecución de las labores de los operarios de la Empresa, como se estipula en el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con la Compañía, en la Cláusula 20.1. Obligaciones del Cliente:

*"13. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores, lectura de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato."*

Conforme a lo señalado, se informa que el cobro por concepto de reconexión, se deriva de la suspensión del servicio efectuado el día 27 de Enero de 2022 "suspensiones en bornera", consecuencia del no pago oportuno de la Factura No.33836333 emitida en el mes de enero de 2022, mediante la cual se realizó el cobro del consumo del periodo de Diciembre de 2021, y saldos anteriores, se realiza de conformidad con el artículo 142 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato con Condiciones Uniformes suscrito con la Empresa.

Ante la situación relacionada, una vez verificado el historial de pago del usuario se identifica que tiene mala conducta de pago, cancelando las facturas de forma extemporánea, motivo por el cual, para evitar inconvenientes futuros al respecto, la Empresa recuerda al peticionario que es obligación del Usuario y/o Suscriptor realizar oportunamente el pago de su servicio, **esto es dentro de las fechas que se indican en la factura correspondiente a cada periodo como fecha de pago oportuno**, toda vez que, una vez vencida el sistema habilita el proceso de suspensión del servicio y por ende el cobro de reconexión, conforme a lo preceptuado en la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes de Enerca S.A. E.S.P.

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.,

510.15. Gestión Clientes

**RESUELVE:**

**PRIMERO: CONFIRMAR** el proceso de suspensión del servicio de energía ejecutado el día **27 de Enero de 2022** “Suspendido en Bornera - ACTA No TH-CGI 54163” y por ende el cobro por concepto de reconexión cargado en la factura No.34528374 para la **Cuenta 497801135**, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

**SEGUNDO: CONFIRMAR** los valores facturados a la fecha a la **Cuenta 497801135**, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

**TERCERO: NOTIFICAR** personalmente el contenido del presente Acto Administrativo al señor **JUAN JIMENEZ** de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando la correspondiente citación a la dirección: Calle 30a No.33 - 23 del municipio de Yopal- Casanare, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

**CUARTO: COMUNICAR** al peticionario que en contra de la presente decisión procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito ante **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).

Cordialmente,



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

Elaboro: <sup>ous</sup> Helena Juliana Durán Hemandez  
Profesional de Apoyo PQR – CPS 037/2022