

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N° 20220104696
Fecha: 24 de mayo de 2022

Yopal, Casanare, 16 de junio de 2022

Señor(a)
MARIA ESTHER GONZALEZ MARTINEZ
Direccion: Carrera 1A No 11A-32 Barrio Guasimal
Celular y/o Telefono: 3117474375
Correo Electronico:
San Luis de Palenque-Casanare

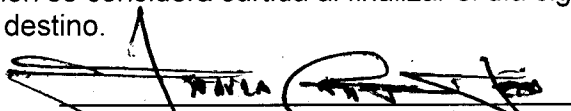
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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: **20220207293** de fecha **08 de junio de 2022** por medio del cual se notifica un derecho de petición presentado por **MARIA ESTHER GONZALEZ MARTINEZ** 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 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.



ISADORA CALDERON VEGA
Directora Gestion Clientes y PQR

Anexo: Copia de íntegra de acto administrativo en dos (02) folios, - radicado de salida **20220207293**.

FIJACIÓN DEL AVISO:		
Fecha: <u>28-06-22</u>	Hora: <u>7:00am</u>	Responsables: <u>[Signature]</u> Director(a) proceso
		<u>Isabel Anave</u> Notificador(a)
DESIJACIÓN DEL AVISO:		
Fecha: <u>05-07-22</u>	Hora: <u>5:00pm</u>	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. 2118919981

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

DESTINATARIO	SUQ		DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1	
	251		CIUDAD: SAN LUIS DE PALENQUE			
	CASANARE		E.P.: CREDITO			
	NORMAL		M.T.: TERRESTRE			
CARRERA 1A NO 11A-32 BARRIO GUASIMAL						
Nombre: MARIA ESTHER GONZALEZ MARTINEZ						
Teléfono: 3117474375 D.I./NIT: 1						
País: COLOMBIA Cód. Postal: 853030						
email:						
Dice Contener: 20220207293						
Obs. para Entrega: Notificacion						
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:			

REMITENTE

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)						

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

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

GUIA No. 2118919981



FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ /

Observaciones en la entrega:



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

510.15. Atención Clientes.
Yopal Casanare, 07 de junio de 2022

Yopal, 2022/06/08 10:08:09

20220207293 Enerca

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

Señora:
MARIA ESTHER GONZALEZ MARTINEZ
Carrera 1 A No 11 A-32 Barrio Guasimal
Celular: 311-7474375
San Luis de Palenque - Casanare

Asunto: Radicado 20220104696 de fecha 24/05/2022 / **Cuenta Contrato:** 120041939 / **Suscriptor:** Maria Esther Gonzalez Martinez.

En nombre de la Empresa de Energía de Casanare S.A - E.S.P., reciba un cordial saludo, en atención al oficio radicado en nuestras dependencias con fecha 24/05/2022, mediante el cual manifiesta:

"mi intención de ponerme al día con la deuda de energía de la cuenta 120041939, el cual me encuentro al día de hoy sin servicio, por lo tanto les solicito se sirvan considerar la posibilidad de financiar la deuda de manera que se me facilite el pago mensual y se me pueda reactivar dicho servicio, no sin antes tener en cuenta que soy persona con discapacidad"

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:

Frente a la Cuenta 120041939:

Que verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que la **Cuenta 120041939**, cuyo suscriptor es; **Maria Esther Gonzalez Martinez**, está clasificada para uso residencial estrato dos (02) con dirección de suministro de Energía en K 1A N 11A 32 del Municipio de San Luis de Palenque- Casanare. Esta **Cuenta** registra una obligación pendiente de pago por valor de \$5.145.425, pues a la fecha NO registra ningún pago ni siquiera por concepto de matrícula.

En atención a la situación especial de discapacidad descrita, se hace necesario que allegue a nuestras oficinas de atención al usuario **certificación medica actual** e historia clínica donde se demuestre que padece la enfermedad de diabetes y que para su tratamiento requiere de insulina de forma permanente, la cual debe ser renovada cada cinco (5) meses y presentada ante la Empresa, para proceder a registrar la cuenta con protección especial, sin que ello implique la exoneración de la deuda.

Respecto de la Gestión de Cartera:

Que en razón al incumplimiento en el pago de la Facturación la Empresa como Gestión de Cartera ha materializado múltiples procesos de Suspensión del Servicio por NO pago y seguimiento a los mismos, 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 Suscriptor y/o Usuario, en los siguientes eventos: ...4.No pagar el servicio público dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos.

CLAUSULA 54. CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSION Y/O CORTE. Para restablecer el servicio, el suscriptor y/o usuario 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. 2. Los derechos de conexión o reinstalación."

Tanto así que nuestro Sistema Comercial reporta la **Cuenta 120041939** con servicio **cortado por NO** pago:

- 1 -

510.15. Atención Clientes.

Cuenta	120041939	Sec. Impresión	332777	Nº Factura	1
Usuario	615529	MARIA ESTHER GONZALEZ MARTINEZ			
Departamento	85	CASANARE	Busqueda 		
Municipio	325	SAN LUIS DE PALENQUE	Tel	3208025939	
Estado	T SERVICIO CORTADO			Pds. vencidos	28

Así mismo, se reportan múltiples procesos de Suspensión del Servicio por NO pago y seguimiento a los mismos los cuales entre otros son los siguientes:

Seguimiento de Suspensiones								
Año	Mes	Contrato	Tipo Proceso	Fecha	Estado	MD	Saldo Corte	Fecha Ejecucion
2021	12	2542021	Sequimiento	01-MAR-2022 05:29 PM	Terminado	51		06-ABR-2022 12:00 AM
2021	12	2542021	Sequimiento	21-FEB-2022 08:41 AM	Terminado	51		01-MAR-2022 12:00 AM
2021	12	2542021	Sequimiento	02-FEB-2022 04:22 PM	Terminado	51		11-FEB-2022 03:56 PM
2021	9	2542021	Sequimiento	03-ENE-2022 04:47 PM	Terminado	48		02-FEB-2022 12:00 AM
2021	6	2542021	Sequimiento	05-OCT-2021 03:58 PM	Terminado	45		03-NOV-2021 12:00 AM
2021	6	2542021	Sequimiento	01-SEP-2021 05:19 PM	Terminado	45		04-OCT-2021 12:00 AM
2021	6	2542021	Sequimiento	03-AGO-2021 08:02 AM	Terminado	45		01-SEP-2021 12:00 AM
2021	3	2542021	Sequimiento	06-JUL-2021 05:15 PM	Terminado	42		02-AGO-2021 12:00 AM
2021	3	2542021	Sequimiento	11-JUN-2021 10:21 AM	Terminado	42		30-JUN-2021 12:00 AM
2020	9	2462020	Sequimiento	13-ENE-2021 04:18 PM	Terminado	128		14-ENE-2021 03:04 PM
2020	9	2462020	Sequimiento	11-DIC-2020 03:05 PM	Terminado	15		11-DIC-2020 03:05 PM
2020	9	2462020	Suspension Red	10-DIC-2020 08:57 AM	Terminado	36		11-DIC-2020 03:05 PM
2020	6	2462020	Suspension Red	05-OCT-2020 07:23 AM	Terminado	2		03-NOV-2020 12:00 AM
2020	6	2702020	Suspension Red	07-SEP-2020 09:26 AM	Terminado	33		15-SEP-2020 01:25 PM

Cotejado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que la Cuenta registra actualmente inmueble con servicio cortado, por NO pago, por tanto, si el inmueble cuenta actualmente con servicio indica que nuevamente realizaron una reconexión del servicio sin autorización de la Empresa, toda vez que, aún NO se ha eliminado la causa que originó el proceso de suspensión del servicio, es decir, NO se ha cancelado la obligación. La Empresa informa que NO se debe manipular el equipo de medida, lo cual está consignado de manera clara en el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito:

CLÁUSULA 20.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CLIENTE:

20.1 OBLIGACIONES: Son obligaciones del CLIENTE, propietario y poseedor del inmueble, las siguientes:

- Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.

De lo anterior se colige que la Cuenta 120041939, registra una deuda alta con la Empresa, y que la Empresa ha realizado la Gestión de Cartera pertinente a través de los procesos de suspensión del servicio, por NO pago, procesos realizados de conformidad con la Ley 142 de 1994 y el Contrato con Condiciones Uniformes de Enerca S.A. E.S.P, pues, se corrobora que efectivamente se han adelantado las acciones pertinentes tendientes a buscar el pago de los consumos atrasados, toda vez que, se enviaron y han ejecutaron varias suspensiones del servicio, así como visitas de verificación y a la fecha nuestro sistema registra servicio cortado por NO PAGO, se colige de ello que a pesar de que la Empresa, cumpliendo con sus funciones de adelantar las respectivas suspensiones, el servicio siempre es reconectado por el usuario(a) de forma NO autorizada.

510.15. Atención Clientes.

Enerca S.A. E.S.P., NO puede estar de forma permanente en el inmueble para evitar que el usuario se reconecte sin autorización, pues, una de sus obligaciones como usuario y/o suscriptor del servicio es precisamente **"abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio"**, ahora bien, es nuestro deber cuando el aforador cumple en cada periodo su ruta, tomar la respectiva lectura del medidor y por ende si se evidencia consumos, estos son facturados, generándose así el incremento de la deuda.

Frente a la solicitud de acuerdo de pago:

Que el cobro por los servicios públicos, persigue unos fines constitucionalmente válidos y se encuentra amparado por la ley; es un derecho y un deber de las empresas prestadoras de los servicios públicos realizar el cobro de la energía consumida por los usuarios, si bien el artículo 365 de nuestra carta política, señala que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que éste debe asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, ello NO significa que la misma se haga en condiciones de gratuidad, pues, la misma carta política previó en su artículo 367 que la prestación de los servicios públicos y su régimen tarifario debían tener en cuenta, entre otros criterios, los de costos, solidaridad y redistribución de ingresos, por tanto, la Empresa está en todo su derecho de cobrar el servicio prestado.

Que en Colombia ninguna persona está exenta del pago de los servicios públicos, **se otorga unos subsidios de acuerdo al estrato socioeconómico del inmueble**, para los estratos 1, 2 y 3 hasta 173 kilovatios en cada periodo descuento que se ve reflejado en la facturación emitida, más NO se exonera del pago de los servicios públicos, así lo establece la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios artículo 99.91 que a su tenor literal consagra:

"... 99.9. Los subsidios que otorguen la Nación y los departamentos se asignarán, preferentemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica..." *negrilla y subraya fuera de texto.*

Que la Empresa ofrece facilidades para el pago de las obligaciones siempre y cuando los Clientes se acojan a las condiciones establecidas, por tanto, para la celebración de un acuerdo de pago y/o financiación el Contrato con Condiciones Uniformes suscrito precisa:

"CLÁUSULA 76.- OPCIONES DE PAGO: La EMPRESA dará a los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS las opciones de pago señaladas a través de documento de gerencia."

De conformidad con lo anterior, y en al Acto de Gerencia 337 de 2021 artículo 8 se plantea el siguiente acuerdo de pago: cuota inicial el valor de **\$1.119.974**, y el excedente a dos trimestrales (02) por valor, \$2.012.726 más el consumo trimestral, lo anterior en atención a que el acuerdo de pago planteado en su escrito NO es viable en atención a que NO cumple con las políticas de cartera establecidas por la Empresa para celebrar acuerdos de pago.

Por tanto, Enerca S.A E.S.P., le invita a acercarse a las oficinas de atención al usuario cumpliendo los protocolos de bioseguridad, en horario de Lunes a Viernes de 7:30 a 12:M y de 2:00 pm a 5 p.m. con el objetivo de llegar a un acuerdo de pago según las políticas internas de recaudo y cartera plasmadas en el acto de Gerencia 337 de 2021, y de esta forma buscar una alternativa concertada entre las partes y evitar que la deuda siga en aumento y pueda cumplir con la obligación.

Es importante informar al peticionario que si el acuerdo de pago recae sobre una cuenta de energía de un inmueble tomado en arriendo es necesario tener una autorización del dueño de la vivienda.

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, y el Contrato con Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía, Enerca S.A. E.S.P.

510.15. Atención Clientes.

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR, la totalidad de los valores facturados hasta la fecha para la **Cuenta 120041939**, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria que puede suscribir acuerdo de pago de acuerdo al Acto de Gerencia 337 de 2021, artículo 8, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido del presente Acto Administrativo a la señora **MARIA ESTHER GONZALEZ MARTINEZ**, de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando la correspondiente citación a la dirección Carrera 1 A N° 11 A-32 Barrio Guasimal del Municipio de San Luis de Palenque-Casanare de acuerdo a la normatividad vigente.

CUARTO: COMUNICAR a la peticionaria 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

Cordialmente,



ISADORA CALDERON VEGA
Directora Gestión Clientes - PQR

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