

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N° 20220104591
Fecha: 20 de mayo de 2022

Yopal, Casanare, 16 de junio de 2022

Señor(a)
LEIDY GALINDO
Direccion: Calle 23A No 27-25
Celular y/o Telefono: 3146128729
Correo Electronico: johanysgalindo@gmail.com
Yopal-Casanare

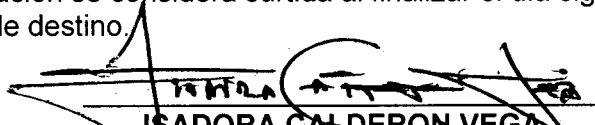
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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: **20220207251** de fecha **07 de junio de 2022** por medio del cual se notifica un derecho de petición presentado por **LEIDY GALINDO** 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 **20220207251**.

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



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. 2118919977

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		

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

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

GUIA No. 2118919977



FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ /

Observaciones en la entrega:



DESTINATARIO	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	EYP 91	CIUDAD: YOPAL	
	CASANARE	F.P. CREDITO	
	NORMAL	M.T. TERRESTRE	
CALLE 23A NO 27-25			
Nombre: LEIDY GALINDO		D.I./NIT: 1	
Teléfono: 3146128729		Cód. Postal: 850001319	
Pais: COLOMBIA			
email:			
Dice Contener: 20220207251			
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:	

Ministerio de Transporte Licencia No. 805 de Marzo 2001 MANTIC Licencia No. 178 de Septiembre 2001

REMITENTE

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

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

Señora:
LEIDY GALINDO
Calle 23ª No. 27-25
Email: johanysgalindo@gmail.com
Celular: 3146128729
Yopal - Casanare.

Yopal, 2022/06/07 16:14:18
20220207251 Enerca
Empresa de energía de casanare S.A.E.S.P.
notificaciones.pqr

Asunto: Radicado 20220104591 de fecha 20/05/2022 / **Cuenta Contrato:** 459714218 / **Suscriptor:** Sanchez Madrigal Ligia Carolina.

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 20 de mayo de 2022, mediante la cual manifiesta concretamente;

"...Por medio de la presente hago referencia que el día 19 de mayo hicieron suspensión del servicio, el cuales habiendo reja en mi casa la dejaron completamente abierta ya que cuento con una ventana no la y no se puede asegurar dejando así la casa vulnerable..."

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:

Que verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que la **Cuenta 459714218**, cuyo suscriptor es la señora **Sanchez Madrigal Ligia Carolina**, está clasificada para uso residencial, con estrato socioeconómico tres (3), con dirección de suministro de energía en la C 23A N 27 25 de la ciudad de Yopal Casanare.

Esta **Cuenta** registra una obligación pendiente de pago por valor de \$387.130, última pago reportado el día 20 de mayo de 2022. Adicionalmente se observa que; la **Cuenta 459714218** registra una financiación activa por concepto de la COVID-19 por valor de \$20.271.

Que la factura del servicio de energía que expide la Empresa, se entrega en la dirección donde se presta el servicio con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada para pago oportuno, en ella se relacionan entre otros los siguientes conceptos: el valor a pagar, fecha límite de pago y la fecha de suspensión, esto en aras de que el usuario tenga un término prudente para cancelar, es decir se da conocimiento de la misma.

Respecto de los Procesos de Suspensión del Servicio:

Que Enerca S.A.E.S.P., realiza los procesos de suspensión del servicio 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.

510.15. Gestión Clientes

CLAUSULA 54.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN 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 dando tramite a su reclamación; con el objeto de realizar la investigación pertinente y emitir respuesta de fondo a su caso, se procedió a verificar el Sistema Comercial de la Empresa hallando que; la **Cuenta 459714218**, reporta una orden de suspensión del servicio del día 03 de mayo de 2022 el cual se efectuó el día 04 de mayo de 2022, en consecuencia se genera un cobro por concepto de reconexión cargado en la factura 35543032 emitida en junio de 2022, derivado de los siguientes hechos:

- 1). Se expide la factura 35126211 en el mes de mayo de 2022, con fecha de pago inmediato debido a los saldos anteriores, pues la Cuenta NO reportaba pagos desde el 28/02/2022.
- 2). La factura 35126211 NO reporto pago inmediato, en consecuencia el sistema emitió la orden de suspensión del servicio el día 03/05/2022, la cual se ejecutó el día 04/05/2022, como se observa en la siguiente imagen:

Cuenta	459714218	Sec. Impresión	26349	Nº Factura	146			
Consultas de Cortes								
Seguimiento de Suspensiones								
Año	Mes	Contrato	Tipo Proceso	Fecha	Estado	MD	Saldo Corte	Fecha Ejecucion
2022	5	2282022	Suspensión Res.	03 MAY 2022 09:12 AM	Resuelto	2		04 MAY 2022 02:35 PM
Nota de campo: 93 Suspensión en bornera						Lectura: 16828		

- 3). Al NO detectarse el pago que originó el proceso de suspensión del servicio, la Empresa realizó la siguiente visita de seguimiento al proceso:

Cuenta	459714218	Sec. Impresión	26349	Nº Factura	146			
Consultas de Cortes								
Seguimiento de Suspensiones								
Año	Mes	Contrato	Tipo Proceso	Fecha	Estado	MD	Saldo Corte	Fecha Ejecucion
2022	5	2282022	Seguimiento	19 MAY 2022 11:01 AM	En proceso	1		19 MAY 2022 01:45 PM
Nota de campo: 93 Suspensión en bornera						Lectura: 16911		

Pese a que al momento de realizarse el seguimiento mediante la visita técnica al inmueble asociado a la **Cuenta** de la referencia, se hubiese encontrado el servicio reconectado de manera irregular, 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 del Contrato con Condiciones Uniformes suscrito.

Del análisis anterior se colige, que la Empresa si materializó un proceso de suspensión del servicio en el inmueble asociado a la **Cuenta 459714218**, 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.

- 4). Verificado el módulo de pagos se observa que; la **Cuenta**, solo reportó el pago el día 20/05/2022, siendo un pago posterior a la ejecución del proceso de suspensión, el cual se llevó a cabo el día 04 de mayo antes referido.
- 5). Una vez efectuado el pago antes referido, la señora **Leidy Galindo** solicitó la reconexión del servicio, la cual se efectuó el día 20 de mayo de 2022, como quedó consignado en el ACTA No TH-CGI 101466, como se evidencia a continuación:

510.15. Gestión Clientes

Código		Seq. Recesión		Número			
459714218		26349		146			
Consultar de Cortes							
Segmento de Suspensiones							
Año	Mes	Contrato	Tipo Proceso	Fecha	Estado	MD Saldo Corte	Fecha Ejecución
2022	4	2202022	Reconexión	20 MAY 2022 10:27 AM			20 MAY 2022 10:26 PM
Código de Error: 250 Se reconectó el servicio							
Lectura: 16911							
Usuario Solicitante: Sra Leidy Galindo el 3146126729 usuario manifies							
Observación: RECONEXIÓN SE INSTALA PIN DE CORTE - ACTA No TH-CGI 101466 - TECNICO - HECTOR EDUARDO MO							

Conforme a lo señalado, se informa que el cobro por concepto de reconexión cargado a la Factura 35543032 emitida en el mes de junio de 2022, mediante la cual se factura el consumo del mes de mayo de 2022 y saldos anteriores, se derivó de la suspensión del servicio efectuada el día 04 de mayo de 2022 "suspensiones en bornera", consecuencia del no pago oportuno de la Factura 35126211 emitida en el mes de mayo de 2022, 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, y para evitar inconvenientes futuros al respecto, la Empresa recuerda a la peticionaria que es obligación del Cliente 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.

Respecto de la ubicación del equipo de medida:

Por ultimo en relación a lo comentado por la peticionaria, nos permitimos requerir para en un término que no supere quince (15) días contrate un técnico particular calificado para que instale el equipo de medida en un lugar visible y de fácil acceso de tal forma que permita al personal técnico autorizado realizar las actividades estipuladas como son toma de lecturas, revisiones y también las actividades de suspensión del servicio cuando existe lugar a ellas, dicho requerimiento se realiza en cumplimiento a su obligación consagrada en el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con la Empresa:

"...CLAUSULA 20.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CLIENTE: 20.1 OBLIGACIONES: Son obligaciones del CLIENTE, propietario y poseedor del inmueble, las siguientes:

21. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los operarios de LA EMPRESA al lugar en donde este se encuentre. En el caso en que el CLIENTE use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de LA EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador...

29. Ubicar, como lo establezca LA EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es CLIENTE nuevo. Si es CLIENTE antiguo deberá instalarlo, como lo establezca LA EMPRESA, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de LA EMPRESA en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al CLIENTE..."

Lo anterior en atención a que la Empresa NO puede supeditarse a los horarios de los usuarios para realizar el cobro del servicio prestado, suspensión o reconexión, de ser así, no existiría proceso alguno pues sería imposible la organización de los datos; el impedimento, hace referencia a cualquier circunstancia que imposibilite leer el medidor, rejas, candados, medidores instalados en alturas donde es imposible leerlos, se tendría que destinar cuadrillas específicas para ello lo cual aumenta costos para la Empresa.

510.15. Gestión Clientes

De NO acatarse el requerimiento anterior el Cliente se verá incurso en las causales de incumplimiento del Contrato con Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Clausula 70:

"...Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE que dan lugar a la suspensión y/o, terminación del contrato.

• Impedir al funcionario autorizado de LA EMPRESA ingresar al sitio donde se encuentran ubicada la acometida, medidor y todos los demás elementos que integren la instalación eléctrica del CLIENTE..."

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: CONFIRMAR el proceso de suspensión del servicio de energía ejecutado el día **04 de mayo de 2022** "**Suspendido en Bornera - ACTA No TH-CGI 103067**" y por ende el cobro por concepto de reconexión para la **Cuenta 459714218**, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

SEGUNDO: REQUERIR a la peticionaria para que contrate un técnico calificado que instale el equipo de medida en la parte externa del inmueble conforme al Reglamento Interno de Instalaciones Eléctricas (RETIE) en un término no superior a quince (15) días, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.


TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido del presente Acto Administrativo a la señora **LEIDY GALINDO** de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando la correspondiente citación a la dirección: calle 23ª No. 27-25 de la ciudad de Yopal Casanare, igualmente al Email: johanysgalindo@gmail.com, conforme a lo establecido en la legislación 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 CALDERÓN VEGA
Directora Gestión Clientes - PQR


Proyectó: Lina María C.
Abogada: Gestión Clientes y PQR CPS: 075 de 2022.

