

Bogotá, 29/04/2021

Apreciado cliente,

Señor (a): Fabian Darío Sanchez
Suministro: 551653,
Caso: 160258345 del 29/04/2021

En atención a su solicitud requerimiento:

Buenos días, hago la siguiente reclamación por cobro de reconexión por supuesta suspensión de servicio en febrero ya que nunca hubo suspensión del servicio, El cobro viene anexo en la factura del mes de abril.

Nosotros notificamos en repetidas ocasiones que el servicio nunca fue cortado, y esto fue un gran problema, dado que al interior del inmueble hubo una fuga de energía y fue solo hasta que llegó el recibo en marzo que supimos que había una irregularidad. La factura del mes de enero nunca llegó y siempre tuvimos suministro de energía.

Pueden ver los consumos que denotan el incremento en los meses enero, febrero y marzo.

Solicito el favor de que sea protegida la cuenta mientras se genera la nueva factura

ENEL CODENSA da respuesta y en este sentido le informa que:

Estimado usuario, con respecto a su solicitud tomada bajo caso 160258345 para el suministro 551653 el día 29/04/2021; se evidencia en sistema que se generó la orden de suspensión No 309496048 ejecutada el día 08/02/2021, con resultado: suspensión efectiva ya que no se registra el pago de la factura de enero por valor de \$74.090, dentro de la fechas establecidas para el pago oportuno con fecha aviso de suspensión 02/02/2021 pago que se registra para el día 02/03/2021, con factura No 625121716, razón por la cual se suspendió el servicio Según las validaciones realizadas no es posible acceder a solicitud, lo anterior soportado en consulta de operaciones.

Contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Recuerde que el recurso puede presentarlo al correo electrónico radicacionescodensa@enel.com.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Esperamos haber podido solucionar su requerimiento de manera oportuna y adecuada.
Agradecemos se haya puesto en contacto con nosotros.

Cordialmente,

Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
Codensa – Enel

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Ley 1581 de 2012. Los datos que se encuentran en este correo son utilizados únicamente para la gestión de las respuestas y para notificar sobre el resultado de su petición, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Divulgación de información y Política de protección de datos personales de CODENSA-ENEL, la cual puede consultar en www.enel.com

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario.