



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Bogotá 10/04/2019

Señor (a):

**JOSÉ VICENTE VERGARA LUGO**

Dirección: Carrera 92 Bis Sur No. 18 A – 09; Barrio Lagunitas

Correo electrónico:

Teléfono: 322 400 71 67

**REF: Notificación Respuesta Rad 02354952 del 11/03/2019  
Número de cliente 6841279-6**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07423756, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

**ADVERTENCIA:** En cumplimiento de lo señalado en Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la desfijación de este AVISO.

Contra la decisión 07423756 proceden los recursos de reposición ante la Compañía y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos que se interpongan deberán presentarse en un mismo escrito dirigido al Gerente de la Compañía y en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Se podrán radicar los recursos en cualquiera de los Centros de Servicio de la Compañía en días hábiles. Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se procede con la fijación del presente aviso el día 10/04/2019 y se desfija el día 16/04/2019



07423756

2019/03/22

Bogotá, D.C.

Señor

**JOSÉ VICENTE VERGARA LUGO**

Carrera 92 Bis Sur No. 18 A – 09

Barrío Lagunitas

Teléfono: 322 400 71 67

Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02354952 del 11 de Marzo de 2019  
Cuenta: No. 6841279-6

Respetado señor Vergara:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita verificación de los consumos en las facturas No. 530914363-1, 534444225-0 y 541252593-8, ya que según menciona se le liquidó en promedio, teniendo en cuenta que el predio está desocupado desde el mes de noviembre de 2018 y además requiere protección de la cuenta para efectos de suspensión del servicio.

Al respecto, atentamente le informamos que en atención a lo expuesto en su requerimiento, se procedió con la verificación correspondiente de los hechos mencionados por Usted, y se determinó que no es procedente acceder a lo solicitado en cuanto a reintegrar, modificar o refacturar los valores liquidados en la cuenta del asunto por las razones que exponemos a continuación:

Sea lo primero aclarar en relación con la comunicación del asunto, que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos de reposición y en subsidio apelación deben dirigirse contra las decisiones empresariales que resuelvan reclamaciones presentadas por los clientes y/o contra los actos de facturación los cuales no hayan sido con anterioridad motivo de reclamo.

*“... ARTÍCULO 154.- De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

*No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno (...)*

---

<sup>1</sup> Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

La Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha expresado, en el Concepto OJ 353 del 2006: "...debe concluirse que sólo proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación sobre las reclamaciones que conforme al artículo 154 citado, es decir en relación con las pretensiones que se hagan vía petición, queja o recurso relativas al contrato de servicios públicos, siempre y cuando se refieran a situaciones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato tales como, su negativa, suspensión, terminación, corte, facturación e indebida aplicación de la estratificación en la factura." De igual manera, Enel – Codensa para estos casos se basa en el numeral 27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS., EL CLIENTE: En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

### *27.1 Procedimiento para presentar peticiones, quejas y recursos del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica el cual establece:*

*27.1.8. "No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno, o que interpuesto éste, la decisión se encuentre en firme".*

Ahora bien, en atención a su requerimiento, se procedió con la verificación del sistema de información documental, encontrando que el señor JOSÉ VICENTE VERGARA LUGO presentó el derecho de petición No. 02289445 del 29 de noviembre de 2018, en el cual reclamó por el consumo facturado en el periodo de noviembre de 2018 y registrado en la factura No. 530914363-1. Encontramos que la Empresa se pronunció al respecto mediante la comunicación No. 07243377 del 30 de noviembre, es decir, dentro de los quince (15)<sup>2</sup> días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, haciendo referencia al objeto de dicha reclamación de la siguiente manera:

*"(...) Verificando en nuestro sistema de información comercial, se evidenció que bajo la orden No. S1442146 y Acta de Conexión No. 60152067 del 10 de octubre de 2018, se instaló el medidor No. 17136112, marca HEXING con lectura Activa 1.20 Kw y Lectura Reactiva 1 Kw.*

*Dicha visita la realizó personal autorizado por la empresa, la cual fue atendida por la señora Patricia Guillermo, con cédula de ciudadanía No. 55131227, quien manifestó actuar en calidad de autorizado; siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de conexión No. 60152067 en el predio.*

*Por lo cual al verificar en nuestro sistema de información comercial, se evidencio que el consumo facturado para el periodo comprendido del 10 de octubre de 2018 al 20 de noviembre de 2018, se liquidó mediante la diferencia de las lecturas reales reportadas por el medidor No. 17136112, marca HEXING, como lo establece el artículo 146<sup>[1]</sup> de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4<sup>[2]</sup> del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica<sup>[3]</sup>.*

---

<sup>2</sup> "Artículo 158 de la Ley 142 de 1994: La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él."

<sup>[1]</sup> ARTICULO 146.- LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales..."

Para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta de la última lectura tomada, la lectura anterior registrada por el medidor. Dicha diferencia de lecturas da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio, como se aprecia a continuación:

Período Desde	Período Hasta	Período	Lecturas Anterior - Actual Activa	Consumo Facturado Activa	Consumo Activa 50%	Lecturas Anterior - Actual Reactiva	Diferencia Lecturas Reactiva	Consumo Facturado Reactiva
10/10/2018	20/11/2018	2018/11	369	368	184	236	236	51
			1			1		

Adicionalmente, se evidencia que el medidor registra consumos de energía reactiva, a lo cual es importante aclarar que frente al cobro de energía reactiva, el Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica de la compañía en el numeral 19.4.9 establece:

*“Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva.- El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa...”*

Para el cobro de energía reactiva se debe tener en cuenta, que solamente se cobran los Kvarh que superen la mitad de los consumos de energía Activa, por lo que el consumo de la energía reactiva para el periodo de noviembre de 2018 fue de 51 Kvarh.

Es importante mencionar que la red interna no es responsabilidad de la compañía tal y como lo determina la cláusula 16 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica para la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado regulado:

*...16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA. - (Instalaciones Internas). De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del Cliente.*

Expuesto lo anterior, le indicamos que no es procedente hacer alguna modificación en su factura ya que la Empresa viene facturando por la estricta diferencia de lecturas, de tal manera que el consumo facturado corresponde con el uso, continuidad y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble así mismo la disminución depende únicamente del control que ejerzan los usuarios en la utilización de los servicios públicos...”

En virtud de lo expuesto, se confirmó que en la citada respuesta se aclararon todas las inquietudes planteadas sobre los valores facturados en noviembre de 2018 por los cargos reclamados. En consecuencia, no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto, informando de la procedencia de los recursos de ley correspondientes ante la Compañía y subsidiariamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Además, le ratificamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso (de acuerdo con su procedencia) y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, la ley 142 de 1994, ciñendo nuestras actuaciones al arbitrio del ordenamiento legal.

Hecha esta precisión, en atención a su petición procedemos a referirnos por los cobros liquidados en las facturas de diciembre de 2018 y febrero de 2019, objeto de su reclamación, así:

- **FACTURA No. 534444225-0**

Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
Consumo Activa Sencilla	Kwh	239	123.729
Consumo Reactiva Sencilla	Kvar	40	6.774
Interés por Mora (Residencial 6%- EA)	Fijo	0	602
Saldo anterior	Fijo	0	131.656
Ajuste a la Decena (crédito)	Fijo	0	-4
Residencial Subsidio	Kwh	130	-40.380
Saldo Anterior Servicio Ventas	Fijo	0	3
TOTAL			222.380

- Consumo Activa Sencilla

Una vez consultado y verificado el sistema de información comercial se confirmó entre el 20 de noviembre al 18 de diciembre de 2018, el consumo fue liquidado por la diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 17136112, marca HEXING. Es de aclarar, que los periodos de facturación varían de acuerdo con las fechas de toma lectura (días hábiles), así:

Período Comprendido		Días del periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Consumida
Desde	Hasta			Anterior	Actual	
20/11/2018	18/12/2018	28	2018/12	369	608	239

Lo anterior, sustenta que la Empresa factura los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas tomadas en su medidor; para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta la lectura actual a la tomada en el período anterior. Así, se da aplicación al artículo 146<sup>3</sup> de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4<sup>4</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica<sup>5</sup>.

- Consumo Reactiva Sencilla

Respecto al cobro de energía reactiva, le informamos que dicho valor se factura cuando comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, según lo establecido en el numeral 19.4.9<sup>[1]</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, como en su caso se ha superado ese rango tal cobro fue realizado como se detalla a continuación:

<sup>3</sup> ARTICULO 146. - LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales..."

<sup>4</sup> "Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicadas por el factor del respectivo equipo de medida (...)"

<sup>5</sup> Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

<sup>[1]</sup> "19.4.9 Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva. - El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa (...)"

Energía Activa		Energía Reactiva	Diferencia entre el 100% Reactiva (-) 50% Activa	Período de Facturación	Energía Reactiva Facturada (kvar)
100%	50%	100%	Excede 50%		
239	119,5	159	39,5	2018/12	40

Es importante resaltar, que el consumo depende de la frecuencia y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos allí instalados y la disminución del mismo dependerá únicamente del uso que se dé a la energía.

- Interés por Mora (Residencial: 6% EA)

Estos son liquidados teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Financiera, contando los días transcurridos entre la primera fecha hasta la fecha de pago o el día del periodo de facturación de la siguiente emisión.

De la misma manera, le reiteramos que los intereses por mora liquidados en la factura se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, cláusula 19.9.1:

*“19.9.1 Intereses por mora. - En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990.*

Le informamos, que los recargos moratorios son liquidados sobre los saldos insolutos y en ningún momento se cobran recargos sobre recargos. Para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; para los clientes residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

- Saldo anterior

Consultado el sistema de información comercial se observa que el cargo relacionado como saldo anterior reflejado en su factura, obedece a valores que no fueron pagados en la factura No. 530914363 del periodo de noviembre de 2018. Siendo importante señalar, que el último pago efectuado antes de la emisión de la factura de diciembre se realizó por la suma de \$10.341 con el comprobante No. 164244280 el pasado 29 de noviembre de 2018.

- Ajuste a la Decena (crédito)

La Resolución CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas) 108 de 1997 en su artículo 35, literal e, establece que la empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará."

- Residencial Subsidio

En cuanto a la aplicación del subsidio al predio asociado a la cuenta en asunto, le indicamos que Enel – Codensa en el proceso de facturación aplica las metodologías definidas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas, CREG. Además, le indicamos que en temas de subsidios, estos se determinan a partir de los niveles de ingresos de los usuarios o clientes y la estratificación, más no se hace a partir de condiciones particulares.

Al verificar nuestro sistema de información comercial evidenciamos que la cuenta No. 6841279-6 registra como clase de servicio residencial en el estrato uno (1). Para dicho estrato, se ha concedido en el proceso de facturación porcentaje correspondiente de subsidio sobre el consumo de subsistencia; es decir, ya le fue aplicado tal beneficio. Es de resaltar, que Enel – Codensa para los estratos 1, 2 y 3 otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias.

“Artículo 99.

*Forma de subsidiar. 99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia...”*

*Al respecto, la resolución UPME (Unidad de Planeación Minero-Energética) 355 de julio de 2004, establece:*

*“ARTÍCULO 1o. CONSUMO DE SUBSISTENCIA. Se define como consumo de subsistencia, la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Se establece el Consumo de Subsistencia en 173 kwh-mes para alturas inferiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en 130 kwh-mes para alturas iguales o superiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar”.*

- Saldo Anterior Servicio Ventas

Corresponde al saldo pendiente por pagar del periodo inmediatamente anterior del convenio No. 192606808; el cual, según lo consultado en el sistema de gestión comercial de la Empresa, a la fecha se encuentra *Caducado*. Cabe mencionar, que es potestativo de la Empresa otorgar convenios de financiación y fijar sus condiciones, estos sistemas de financiación para los deudores no son una obligación sino un beneficio que brinda la Empresa.

- **FACTURA No. 541252593-8**

Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
Consumo Activa Sencilla	Kwh	9	3.057
Interés por Mora (Residencial 6%- EA)	Fijo	0	1.076
Saldo anterior	Fijo	0	223.361
Residencial Subsidio	Kwh	130	-1.804
<b>TOTAL</b>			<b>225.690</b>

- Consumo Activa Sencilla

Consultado y verificado el sistema de información comercial se confirmó entre 19 de enero al 18 de febrero de 2019, el consumo fue liquidado por la diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 17136112, marca HEXING. Vale la pena señalar, que los periodos de facturación varían de acuerdo con las fechas de toma lectura (días hábiles), así:

Período Comprendido		Días del periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Consumida
Desde	Hasta			Anterior	Actual	

19/01/2019	18/02/2019	28	2019/02	608	614	6
------------	------------	----	---------	-----	-----	---

Esto, ratifica que la Empresa factura los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas tomadas en su medidor; para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta la lectura actual a la tomada en el período anterior, en aplicación al artículo 146<sup>6</sup> de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4<sup>7</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica<sup>8</sup>. Además, le indicamos que La Empresa factura el consumo con fundamento en el registro de la medida, en forma oportuna por el servicio objeto de suministro y el costo unitario del Kilovatio, el cual es determinado con base en las tarifas vigentes y establecidas por establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

Por lo anterior, no es posible exonerar la cuenta de los pagos a que hay lugar por los consumos registrados. De la misma forma, Enel – Codensa calcula y publica mensualmente la tarifa con base en los componentes establecidos. No obstante, si usted requiere la revisión del medidor puede acudir a uno de los Centros de Atención al Cliente o comunicarse con la línea telefónica 7 115 115, para brindarle los detalles de la inspección, costo y alcance, así como, para tomar datos y la respectiva autorización, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9.8<sup>9</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, de la Empresa.

- Interés por Mora (Residencial 6%- EA)

Se calculan con base en la tasa establecida por la Superintendencia Financiera, contando los días transcurridos entre la primera fecha hasta la fecha de pago o el día del periodo de facturación de la siguiente emisión. Igualmente, le reiteramos que los intereses por mora liquidados en la factura se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, cláusula 19.9.1:

*“19.9.1 Intereses por mora. - En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990.*

- Saldo anterior

Corresponde a los valores que no fueron pagados en la factura No. 537845948 del periodo de enero de 2019.

- Residencial Subsidio

Le indicamos que Enel – Codensa en el proceso de facturación aplica las metodologías definidas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas, CREG. Además, le indicamos que en temas de subsidios, estos se determinan a partir de los niveles de ingresos de los usuarios o clientes y la estratificación, más no se hace a partir de condiciones particulares.

<sup>6</sup> ARTICULO 146. - LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”

<sup>7</sup> “Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicadas por el factor del respectivo equipo de medida (...).”

<sup>8</sup> Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

<sup>9</sup> “Obligaciones del cliente (...) 9.8 Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE; toda revisión solicitada expresamente por EL CLIENTE le será cobrada, aun en el evento de encontrarse total normalidad en las condiciones de prestación del servicio.”



Al verificar nuestro sistema de información comercial evidenciamos que la cuenta No. 6841279-6 registra como clase de servicio residencial en el estrato uno (1). Para dicho estrato, se ha concedido en el proceso de facturación porcentaje correspondiente de subsidio sobre el consumo de subsistencia; es decir, ya le fue aplicado tal beneficio.

Por lo expuesto, le informamos que los valores facturados por los cargos descritos para la cuenta No. 6841279-6 son reales y concordantes con lo registrado en el sistema de gestión comercial, toda vez que corresponden a los cargos autorizados y kilovatios consumidos, sin lugar a modificaciones o abonos a su facturación.

Por otra parte, le informamos que en la actualidad Enel – Codensa ofrece acuerdos o convenios de pago con el fin de facilitar la cancelación de las obligaciones pendientes con la Empresa, estos acuerdos pueden representar beneficios para Usted ajustándose a su capacidad de pago, razón por la cual le sugerimos acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente, en donde nuestros funcionarios le atenderán en lo referente.

Frente a su solicitud de no suspender el servicio, le indicamos la cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta todo el proceso de notificación descrito en los artículos 67, 68 y 69 del Código Contencioso Administrativo de la presente comunicación.

Enel – Codensa, le informa que contra la decisión sobre los cargos facturados en diciembre de 2018 y febrero de 2019 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.

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 Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel - Codensa<sup>10</sup>. hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>11</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA.

**Su caso se encuentra en este momento del proceso.**



<sup>10</sup> Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

<sup>11</sup> La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

## Contáctenos



Página web [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co)



Líneas de atención telefónica 7 115 115 en Bogotá, o al 5 115 115 desde fuera de Bogotá



Correo electrónico [radicacionescodensa@enel.com](mailto:radicacionescodensa@enel.com) \*



En cualquiera de nuestros centros de servicio al cliente de Enel - Codensa.

\*Si el trámite requiere un soporte Original debe hacerse directamente en nuestros centros de servicio al cliente.

Si requiere la mediación de la Oficina Defensor del Cliente, con gusto será atendido a través de:

- Correo electrónico: [defensor@enel.com](mailto:defensor@enel.com) / [denuncias@enel.com](mailto:denuncias@enel.com)
- Página web [www.enel.com.co/personas/defensor-del-cliente](http://www.enel.com.co/personas/defensor-del-cliente)
- Comunicación escrita dirigida al Defensor y radicada, en un Centro de servicio Enel - Codensa.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 - 43 de Chapinero.

## CITACIÓN

Señor

**JOSÉ VICENTE VERGARA LUGO**

Carrera 92 Bis Sur No. 18 A – 09

Barrio Lagunitas

Teléfono: 322 400 71 67

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02354952 del 11 de Marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>12</sup> de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

Lo anterior, dado que vinimos a hacer entrega de la respuesta y no fue posible encontrarlo en el momento de la visita, no dejamos copia de la respuesta porque esta se debe entregar personalmente al interesado, a su representante o apoderado debidamente facultado, según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de esta citación, se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>13</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA.

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>12</sup> Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

<sup>13</sup> Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**Al asistir a la oficina comercial debe presentar:**

**I)** Documento de identidad **II)** Poder si actúa en representación de un tercero (anexe fotocopia de la cédula del tercero) **III)** Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica **IV)** este documento.

### CITACIÓN

Señor  
**JOSÉ VICENTE VERGARA LUGO**  
Carrera 92 Bis Sur No. 18 A – 09  
Barrio Lagunitas  
Teléfono: 322 400 71 67  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02354952 del 11 de Marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>14</sup> de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

Lo anterior, dado que vinimos a hacer entrega de la respuesta y no fue posible encontrarlo en el momento de la visita, no dejamos copia de la respuesta porque esta se debe entregar personalmente al interesado, a su representante o apoderado debidamente facultado, según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de esta citación, se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>15</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA.

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

<sup>14</sup> Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

<sup>15</sup> Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**Al asistir a la oficina comercial debe presentar:**

**I)** Documento de identidad **II)** Poder si actúa en representación de un tercero (anexe fotocopia de la cédula del tercero) **III)** Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica **IV)** este documento.

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_:\_\_\_\_ de manera personal fue puesto en mi conocimiento el contenido de la respuesta No. 07423756 del 2019/03/22, del radicado No. 02354952 del 11 de Marzo de 2019.

En la presente diligencia de notificación se entregó copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 67 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Enel - Codensa<sup>16</sup> le informa que contra la decisión sobre los cargos facturados en diciembre de 2018 y febrero de 2019, 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.

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 Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

**Notificado:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_  
**Secretario Ad - Hoc:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_  
**Tel:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_

AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA.

<sup>16</sup> Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

**ENEL CODENSA  
NOTIFICACIÓN POR AVISO  
FECHA: 03 DE ABRIL DE 2019  
(ART. 69 CPACA)**

Por el cual se notifica a la señora **JOSÉ VICENTE VERGARA LUGO**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07423756 del FEC EN CONSTRUCCION  
Persona a notificar: **JOSÉ VICENTE VERGARA LUGO**  
Dirección de Notificación: Carrera 92 Bis Sur No. 18 A – 09, Barrio Lagunitas, Bogotá, D.C.  
Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO  
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.  
Recursos que proceden:

Enel - Codensa<sup>17</sup> le informa que contra la decisión sobre los cargos facturados en diciembre de 2018 y febrero de 2019, 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.

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 Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Se advierte que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Cordialmente

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>18</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENEZIA.

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>17</sup> Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

<sup>18</sup> Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.