



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Madrid 08/04/2019

Señor (a):
JOSE OLARTE

Dirección: Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los Árboles; Camellón San Ramón
Correo electrónico:
Fax: 319 460 67 46

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02347008 del 27/02/2019
Número de cliente 6836538-5**

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 07415014, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, 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.

RESUELVE:

1. Modificar la decisión empresarial 07380025 del 25 de febrero de 2019, debido a que se incluyó la modificación económica No. 300305853 del 05 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 08/04/2019 y se desfija el día 12/04/2019

07415014
2019/03/18
Bogotá, D.C.

Señor
JOSÉ OLARTE
Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los Árboles
Camellón San Ramón
Teléfono: 319 460 67 46
Madrid, Cundinamarca.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
No. 02347008 del 27 de febrero de 2019
Cuenta: 6836538-5

Respetado Señor Olarte, Reciba un cordial saludo de Enel – Codensa.

El suscrito Jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver el recurso de reposición interpuesto contra la decisión empresarial No. 07380025 del 25 de febrero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. El señor José Olarte, presentó reclamación mediante comunicación No. 02330934 del 05 de febrero de 2019, donde reclamó por el alto consumo y reliquidación de consumos del periodo de enero de 2019.
2. Como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión empresarial No. 07380025 del 25 de febrero de 2019, en la cual se informó que el consumo para el periodo de diciembre de 2018 fue liquidado en promedio, de acuerdo con lo previsto con las cláusulas No. 19.4 y 19.4.3 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, dado que la lectura debía ser confirmada; así mismo, se explicó que teniendo en cuenta que el sistema no tuvo en cuenta el consumo promedio, se ajustaron los consumos a través de modificación económica No. 300289225.
3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión No. 07380025 del 25 de febrero de 2019, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), ésta se envió por medio de mensajería especializada dentro de los 5 días siguientes a la fecha de emisión de la decisión, tal como consta en la copia de la Guía No. 014993018294, fechada del 26 de febrero de 2019.

Dada la imposibilidad de efectuar la notificación personal, para dar cumplimiento al artículo 69 del C.P.A.C.A., se procedió con el envío de aviso de notificación tal como consta en la copia de la guía No. 014993125545, fechada del 06 de marzo de 2019.

¹ Artículo 67 C.P.A. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

- El señor José Olarte, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión No. 07380025 del 25 de febrero de 2019, mediante radicado No. 02347008 del 27 de febrero de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

En el radicado No. 02347008 del 27 de febrero de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por La Empresa.

PRUEBAS

- Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación No. 02347008 del 27 de febrero de 2019. (1 Folio).
- Derecho de petición No. 02330934 del 05 de febrero de 2019. (1 Folio).
- Decisión empresarial No. 07380025 del 25 de febrero de 2019. (Folios 10).
- Copia de citación personal, según Guía No. 014993018294. (Folios 2).
- Copia de notificación por aviso, según Guía No. 014993125545. (Folios 2).
- Copia orden de trabajo S1430618 del 02 de octubre de 2018. (Folio 1).
- Copia acta de conexión 1065171. (1 Folio).
- Copia orden de suspensión No. 301537066 del 06 de diciembre de 2018. (1 Folio).
- Copia orden de reconexión No. 301764061 del 05 de enero de 2019. (1 Folio).
- Copia modificación económica No. 300289225 del 31 de enero de 2019. (1 Folio).
- Copia modificación económica No. 300305853 del 05 de marzo de 2019. (1 Folio).
- Copia de las facturas de octubre de 2018 a enero de 2019. (Folios 4)
- Certificación de pagos hasta la fecha. (Folios 1)
- Histórico de consumos.
- Análisis de consumos cuenta No. 6836538-5:

Energía Activa								
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Consumo Final Activa FP	Número de Medidor
17/12/2018	18/01/2019	2019/01	Facturación	Real	1722	1310	699	25596
19/11/2018	17/12/2018	2018/12	Facturación	Promedio	412	239	611	25596
18/10/2018	19/11/2018	2018/11	Facturación	Real	412	177		25596
2/10/2018	18/10/2018	2018/10	Facturación	Real	235	233		25596

Energía Reactiva								
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Reactiva FP	Consumo Reactiva FP	Consumo Final Reactiva FP	Número de Medidor
17/12/2018	18/01/2019	2019/01	Facturación	Real	1501	419,5	223	25596
19/11/2018	17/12/2018	2018/12	Facturación	Promedio	427	11	195	25596
18/10/2018	19/11/2018	2018/11	Facturación	Real	427	51		25596
2/10/2018	18/10/2018	2018/10	Facturación	Real	288	171		25596

CONSIDERACIONES

Conviene subrayar que, nuestras actuaciones se enmarcan en lo reglado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico colombiano respecto del derecho de petición

y por tanto hemos de advertir que, de conformidad con el principio operativo general del derecho, en derecho las cosas se deshacen, tal como se hacen y en atención al derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito; la petición verbal en la que reclamó el alto consumo y reliquidación de consumos, se resolvió con inmediatez y en la forma misma en que se presentó, es decir, verbal y presencialmente, situación ésta que se corrobora con la interposición de recursos.

La Ley 142 de 1994 en el numeral 9.1 del artículo 9° señala que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Así mismo el artículo 146 de la citada Ley señala que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

De manera que el régimen de los servicios públicos descansa bajo el principio de la medición real del consumo, el cual solo excepcionalmente podrá calcularse por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor. Por lo tanto, un usuario que cuente un medidor en condiciones normales de funcionamiento, tiene el derecho a que la empresa le facture el consumo que realmente utiliza.

El contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual y de él se derivan obligaciones para ambas partes. Así lo dispone el artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Dentro de las principales obligaciones a cargo del usuario se encuentra el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido, siendo entonces esta la esencia del contrato según lo establece el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

Pero igualmente dentro de los derechos de los usuarios la Ley 142 de 1994 en los artículos 9.1 y 146, establece como principal el derecho a obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y que tanto la empresa como el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

De manera pues que solo excepcionalmente puede calcularse el consumo por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor.

En consecuencia, para resolver el recurso de reposición interpuesto es necesario revisar los consumos liquidados a la cuenta en mención.

Una vez verificado el sistema de información, atentamente le informamos que considerando un derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y que la Empresa y los usuarios están obligados a adoptar precauciones eficaces que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida, el 02 de octubre de 2018 se instaló el servicio de energía al predio ubicado en el Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los Árboles Camellón San Ramón, de Madrid-Cundinamarca, según orden de trabajo S1430618, con la cual se instaló el medidor 25596 marca HEXING con lectura 2 Kw y 1 Kvar en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

La orden de trabajo S1430618 fue atendida por el señor Moisés Suarez en calidad de propietario, a quien se le informó el detalle de la operación y se le entregó copia del Acta de Conexión 1065171, en la que se registró lo ejecutado en terreno.

Ahora bien, una vez consultado nuestro sistema de gestión comercial, se evidenció que el consumo para el periodo de diciembre de 2018, comprendido entre el 19 de noviembre al 17 de diciembre de 2018, fue liquidado en promedio dado que la lectura debía ser confirmada:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura Activa	Consumo Facturado Activa	Lectura factura Reactiva	Consumo Real Reactiva
19/11/2018	17/12/2018	2018/12	Promedio	412	239	427	11

Esta liquidación por promedio, se fundamenta con lo establecido en la cláusula No. 19.4 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica el cual establece que:

“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 multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- Promedio del estrato socioeconómico.
- Aforo individual de carga.
- Promedio de consumos registrados.
- Capacidad instalada.
- Porcentaje registrado por el medidor.
- Potencia instantánea.

Posteriormente, para la factura No. 537733756 de enero de 2019, precisamente el 18 de enero de 2019, se tomó lectura real de 1722 kwh y 1501 Kvar, sin embargo, el sistema no tuvo en cuenta los consumos liquidados en promedio, razón por la cual, la compañía encontró procedente efectuar la modificación económica No. 300289225 del 31 de enero de 2019, a través de la cual se reliquidaron los consumos desde el periodo del 19 de noviembre de 2018, con lectura 412 Kwh y 427 Kvar al 18 de enero de 2019 con lectura 1722 Kwh y 1501 Kvar, abonando en su factura -239 Kw equivalentes a \$-128.351, quedando los consumos de la siguiente manera:

Período de facturación	Descripción del Cargo	Consumo inicial	Consumo ajustado	Consumo final
01/2019	Consumo activa sencilla	1310	-611	699
01/2019	Consumo reactiva sencilla	419	-196	223
12/2018	Consumo activa sencilla	239	372	611
12/2018	Consumo reactiva sencilla	11	184	195

Lo anterior de acuerdo al o establecido en el artículo 150² de la ley 142 de 1994 Enel – Codensa puede cobrar bienes y/o servicios no facturados por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes.

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 Servicio Público de Energía Eléctrica en el numeral 19.4.10 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...”

Es preciso indicar que la energía reactiva es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.

Asimismo la potencia reactiva corresponde a la corriente de excitación que necesitan motores, transformadores y otras cargas en su momento de arranque. De ahí que, no se encuentra asociado a la tarifa del predio, como se afirma en el oficio que nos ocupa.

De igual forma, es importante precisar que, dado que la cuenta No. 6836538-5 registra hasta ahora cuatro (4) periodos de facturación, no es posible considerar un consumo promedio histórico^[1], por lo que resulta en que no existe un consumo promedio histórico consecuente; por lo cual no es posible clasificar el consumo reliquidado dentro de lo que se conoce como una desviación significativa, por lo cual no resultaba procedente realizar una investigación o revisión alguna en los términos del artículo 149^[2] de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4.7.3^[3] del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica^[4].

Es de indicar, 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, por lo que le recomendamos ejercer especial control a los aparatos eléctricos que funcionan en el predio.

² “ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”

^[1] Para establecer el promedio de consumo, se toma la lectura real anterior al periodo sobre el cual se va a calcular el promedio y se le resta a esta la sexta lectura real anterior. Luego se establece el número de días transcurridos en los 6 periodos anteriores al cual se va a calcular el promedio, sumando los días liquidados para cada periodo. Se establece el promedio diario de consumo dividiendo el resultado de la diferencia de lecturas obtenida entre la sumatoria de días liquidados, y finalmente se multiplica el promedio diario de consumo obtenido por el número de días liquidados en el periodo del cual se va a obtener el promedio.

^[2] “ARTICULO 149 - DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”.

^[3] “19.4.7.3 (...) Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si ésta es mensual. Para determinar las variaciones máximas y mínimas de consumo se considerará la cantidad de desviaciones estándar. LA EMPRESA se reserva el derecho de variar los porcentajes indicados de acuerdo con lo estipulado en el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG (...)

^[4] 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)

No obstante es válido indicar que en el momento de presentarse variaciones en el consumo, las mismas pueden obedecer a cambios en los hábitos del consumo o a un daño en las instalaciones internas del predio.

Así mismo, consideramos oportuno sugerirle revisar tanto las instalaciones eléctricas o red interna³ de su inmueble como los electrodomésticos, ya que de acuerdo con la cláusula 16 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, “*Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE...*,” por lo tanto, se sugiere realizar la revisión y verificación de la misma y los aparatos eléctricos presentes en el predio por medio de técnico particular calificado.

Conforme lo anterior, le indicamos que la compañía si realizó y dio aplicación a lo expuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 al haber investigado la desviación de consumos.

Por otra parte, queremos aclararle, que el valor del kilovatio hora (Kw/h) depende de diferentes factores externos que varían cada mes, tales como la disponibilidad actual y futura de agua y combustibles, la inflación y la demanda de energía, entre otros factores. Con el fin de mitigar aumentos bruscos en la tarifa a los usuarios finales de todo el país, relacionados con la variación de los factores mencionados la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG regula y supervisa las tarifas aplicables.

Expuesto lo anterior, le informamos que los consumos para la cuenta del asunto son reales, pues, corresponden a los kilovatios suministrados por la Compañía al inmueble, y no hay lugar a realizar modificaciones o abonos en su factura.

Con relación a los demás conceptos incluidos en la factura No. 537733756 de enero de 2019 de la cuenta en mención, en los siguientes párrafos se brindará información sobre la procedencia de ellos.

Convenio:

No. de convenio	Descripción del Cargo	Valor del Cargo (\$)
191765201	Intereses de mora servicio convenio (29,55%)	372
	Cuota crédito	48540
	Interés créditos	10143
	Intereses de mora servicio ventas	41
191765199	Cuota capital afecto interés conexión serv.	3952
	Cuota interés conexión del servicio	2466

Una vez verificado el sistema de información comercial, se evidenció que el 04 de octubre de 2014 se cargó el cobro del convenio de conexión, el cual hace referencia a la puesta en marcha de la conexión del servicio de energía, Instalación del medidor, Sellos del medidor e IVA, generados para este caso con la cuenta 6836538-5 mediante los números de convenio 191765201 y 191765199.

³ RED INTERNA.- (Instalaciones internas): Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

Reconexión:

Los cobros por concepto de reconexión liquidados en la factura No. 537733756 del periodo de enero de 2019 de la cuenta 6836538-5 son correctos, dado que el usuario no efectuó el pago de la factura No. 530831296 de noviembre de 2018 dentro de la fecha límite establecida, la cual era el 23 de noviembre de 2018, razón por la cual se suspendió el servicio el 04 de diciembre de 2018 mediante la orden No. 301537066.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140⁴ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20⁵ del Contrato de Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁶, las cuales expresan que la falta de pago oportuno de la factura expedida por la Empresa, por un (1) período de facturación da lugar a la suspensión del servicio.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el 04 de enero de 2019 cancelo dicha factura, se generó la orden de reconexión 301764061, ejecutada el 05 de enero de 2019.

En consecuencia, en la factura No. 537733756 del periodo de enero de 2019 se cargó el costo de la reconexión por valor de \$56,403, de conformidad con lo estipulado en el artículo 96⁷ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20.5 del Contrato de Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

No obstante, en atención a su solicitud la compañía encontró procedente efectuar la modificación económica No. 300305853 del 05 de marzo de 2019, por medio de la cual se descontó el cobro por concepto de reconexión del servicio liquidado en el periodo de enero de 2019, abonando en su facturación \$-56.578.

Ajuste a la decena:

En relación al cargo de \$1 por ajuste en la decena le informamos que este se realiza de acuerdo a la resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en su artículo 35, literal e⁸, la cual establece 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."

Conforme a lo anterior, le informamos que el ajuste a la decena la empresa lo establece según lo indicado en la normatividad anteriormente mencionada.

Residencial Subsidio:

Con respecto al porcentaje del subsidio otorgado, al verificar nuestro sistema de información comercial encontramos que, para la cuenta del asunto, registra en nuestro sistema como un Residencial Estrato 2.

⁴ "ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...)"

⁵ "20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- (...) 20.1 Suspensión del servicio.- En los siguientes casos: 20.1.1. Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a un (1) periodo de facturación. (...)"

⁶ 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)

⁷ Artículo 96 de la ley 142 de 1994. Otros cobros tarifarios. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

⁸ "artículo 35, literal e) 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."

Es de aclarar, Enel-Codensa S.A. E.S.P que para los estratos 1, 2 y 3 se otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias.

Si desea la realización de una inspección al medidor, debe solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente o en la línea 7 115 115, a fin de que se le haga claridad sobre el costo de la inspección y se tomen los datos necesarios para su ejecución, teniendo en cuenta que es obligación del cliente cancelar el valor de las inspecciones o revisiones solicitadas cuando el resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento según lo establecido en el numeral 9 cláusula 9.8⁹ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica ¹⁰.

Conforme lo anterior, dado que en el presente recurso se incluyó la modificación económica No. 300305853 del 05 de marzo de 2019, por medio de la cual se descontó el cobro por concepto de reconexión del servicio liquidado en el periodo de enero de 2019, se modifica la decisión empresarial No. 07380025 del 25 de febrero de 2019, como lo estipula el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 74:

Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas procederán los siguientes recursos:

- 1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.*
- 2. El de apelación, ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.*

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

- 3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.*

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Por otra parte, Enel – Codensa calcula y publica mensualmente la tarifa con base en los componentes establecidos. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigila los cálculos realizados por las Empresas. La evolución de las tarifas está sujeta al comportamiento de dichos componentes, los cuales no son fijados por Enel – Codensa.

⁹ "9 Obligaciones del cliente (.....) 9.8 Cancelar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones por él solicitadas y cuyo resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento."

¹⁰ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Es de resaltar que la presente Decisión Empresarial se emite dentro de los quince (15)¹¹ días hábiles siguientes a la fecha de su presentación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

Así mismo, le indicamos que su cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta la notificación de la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

Finalmente, mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación y dando aplicación a lo dispuesto en el inciso segundo del Artículo 155 de la ley 142 de 1994, se encontró procedente dejar en aclaración el valor de \$542.045 correspondiente al consumo que excede el promedio por estrato socioeconómico para el periodo de diciembre de 2018 y enero de 2019. Así mismo, se descuentan los intereses por mora causados.

Por los motivos expuestos esta oficina,

RESUELVE

1. Modificar la decisión empresarial 07380025 del 25 de febrero de 2019, debido a que se incluyó la modificación económica No. 300305853 del 05 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹²

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JCGL/Centro de Servicio al Cliente Madrid

Su caso se encuentra en este momento del proceso.

¹¹ "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 auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él."

¹² 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



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



Correo electrónico 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 / denuncias@enel.com
- Página web www.enel.com.co/es/personas/defensor-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.

* 07415014 *

07415014
2019/03/18

CITACIÓN

Señor
JOSÉ OLARTE
Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los Árboles
Camellón San Ramón
Teléfono: 319 460 67 46
Madrid, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02347008 del 27 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹³ 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 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(a) 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JCGL//Centro de Servicio al Cliente Madrid

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
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.

¹³ 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.

¹⁴ 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.

CITACIÓN

Señor

JOSÉ OLARTE

Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los Árboles

Camellón San Ramón

Teléfono: 319 460 67 46

Madrid, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02347008 del 27 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁵ 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 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(a) 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁶

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JCGL/Centro de Servicio al Cliente Madrid

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

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.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

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 07415014 del 2019/03/18, del radicado 02347008 del 27 de febrero 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, contra la cual procede el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

EI		
Notificado:	_____	Firma: _____
C.C. No.:	_____	Tel: _____
Secretario Ad - Hoc:	_____	C.C. No.: _____

* 07415014 *

07415014

Enel – Codensa
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **28 de marzo de 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor **JOSÉ OLARTE**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07415014 del 2019/03/18
Persona a notificar: **JOSÉ OLARTE**
Dirección de Notificación: Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los Árboles Camellón San Ramón
Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

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 Mercurio¹⁷
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JCGL//Centro de Servicio al Cliente Madrid

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. N°: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁷ 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.