



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 05/04/2019

Señor (a):  
**MONICA PATRICIA GONZALEZ PEREZ**  
Segundo Sector

Correo electronico:  
Fax: 323 228 13 74

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02327851 del 31/01/2019**  
**Número de cliente 487976-4**

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 07415332, 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. Confirmar la decisión No. 07321597 del 21 de enero 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 05/04/2019 y se desfija el día 11/04/2019

07415332  
2019/03/18  
Bogotá, D.C.

Señora  
**MÓNICA PATRICIA GONZÁLEZ PÉREZ**  
Carrera 57 A No. 55 - 13 Bloque 71 Interior 1 Apartamento 101  
Pablo Sexto Segundo Sector  
Teléfono 323 228 13 74  
Bogotá, D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación  
No. 02327851 del 31 de enero de 2019  
Cuenta No. 487976-4

Respetado(a) señor(a) Mónica.

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 No. 07321597 del 21 de enero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### HECHOS:

1. La señora Mónica Patricia González Pérez, presentó reclamación mediante comunicación No. 02280499 del 16 de noviembre de 2018, donde manifestó su inconformidad con el consumo facturado desde el 10 de octubre al 09 de noviembre de 2018, argumentando que anterior a estas fechas el predio se encontraba desocupado.
2. Conforme con lo dispuesto por los artículos 40<sup>1</sup> y 79<sup>2</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y de acuerdo con los argumentos expuestos en la reclamación, se encontró procedente decretar una práctica de pruebas mediante la comunicación No. 07257140 del 05 de diciembre de 2018, con el fin de realizar una visita técnica al inmueble y el Informe de inspección técnica (dictamen de laboratorio) término que vencía el 04 de enero de 2019.
3. A efectos de poner en conocimiento la comunicación No. 07257140 del 05 de diciembre de 2018, se envió mediante guía No. 014992007178 fechada el 07 de diciembre de 2018, la cual fue entregada el 10 de diciembre de 2018 a la señora Mónica Patricia González, en calidad de destinataria.
4. Dado que para emitir una decisión de fondo se hacía necesario practicar una prueba consistente en el Informe de inspección técnica (dictamen de laboratorio), asociado a la cuenta del asunto, se encontró procedente ampliar el término para la ejecución de dicha prueba. En consecuencia, mediante comunicación No. 07302999 del 04 de enero de 2019, se prorrogó el trámite de la reclamación por diez (10) días hábiles, término que vencía el 21 de

---

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 40. C.P.A.C.A.** Pruebas. "Durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales."

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 79. C.P.A.C.A.** "Trámite de los recursos y pruebas. Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio."

enero de 2019.

5. En aras de informar el contenido de la comunicación No. 07302999 del 04 de enero de 2019, se realizó el envío de la misma, tal y como consta en la guía No. 014992403174 fechada el 09 de enero de 2019.
6. Cumplido el término previsto para la práctica de pruebas, como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión No. 07321597 del 21 de enero de 2019, en la cual se informó que al presentarse una variación en el consumo promedio de su histórico de los últimos 6 meses de consumo, por lo tanto el consumo fue promediado de acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 19.4 del Contrato de Condiciones Uniformes, no obstante según el resultado de la inspección técnica, le reiteramos que los consumos liquidados en el cliente del asunto son correctos, por cuanto éstos consumos corresponden plenamente a los kilovatios suministrados efectivamente por nuestra compañía al inmueble en cuestión, y no hay lugar a modificación o abonos a la cuenta..

Una vez explicados los cobros realizados y considerando que se habían aclarado las dudas planteadas, la Empresa decidió confirmar los valores reclamados por encontrarse de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994, advirtiendo la procedencia de los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

7. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión No. 07321597 del 21 de enero de 2019, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67<sup>3</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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. 014992574711, fechada el 21 de enero de 2019, la cual fue suscrita personalmente, el 25 de enero de 2019, por la señora Mónica Patricia González Pérez.
8. La señora Mónica Patricia González Pérez, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión No. 07321597 del 21 de enero de 2019, mediante radicado No. 02327851 del 31 de enero de 2019.

## ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

En el radicado No. 02327851 del 31 de enero de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa.

## PRUEBAS

1. Recurso 02327851 del 31 de enero de 2019. (Folios 5).
2. Comunicación de práctica de pruebas No. 07369708 del 19 de febrero de 2019. (Folios 1).
3. Copia citación para notificación personal. (Folios 3).
4. Copia Derecho de Petición No. 02280499 del 16 de noviembre de 2018. (Folios 3).
5. Comunicación de práctica de pruebas No. 07257140 del 05 de diciembre de 2018. (Folios 2).
6. Soportes de notificación de la comunicación de practica de pruebas (Folios 2).
7. Comunicación de práctica de pruebas No. 07302999 del 04 de enero de 2019. (Folios 2).

---

<sup>3</sup> 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.

8. Soportes de notificación de la comunicación de practica de pruebas (Folios 2).
9. Decisión Empresarial No. 07321597 del 21 de enero de 2019. (Folios 8).
10. Copia citación para notificación personal. (Folios 3).
11. Copia de facturas de los periodos de noviembre de 2017 a noviembre de 2018. (Folios 13).
12. Certificación de pagos hasta la fecha. (Folios 1).
13. Copia inspección No. 766094268 del 20 de noviembre de 2018 AI-TP 3358808. (Folios 2).
14. Informe de inspección técnica (dictamen de laboratorio) No.0227721 del 27 de marzo de 2017. (Folios 5).
15. Histórico de consumos de la cuenta. (Folios 1).

<b>Energía Activa</b>							
<b>Período Desde</b>	<b>Período Hasta</b>	<b>Período de Facturación</b>	<b>Evento</b>	<b>Tipo Lectura</b>	<b>Lectura Activa FP</b>	<b>Consumo Activa FP</b>	<b>Número de Medidor</b>
10/10/2018	9/11/2018	2018/11	Facturación	Real	34731	695	3884463
11/09/2018	10/10/2018	2018/10	Facturación	Promedio	33365	671	3884463
10/08/2018	11/09/2018	2018/09	Facturación	Real	33365	39	3884463
11/07/2018	10/08/2018	2018/08	Facturación	Real	33326	0	3884463
12/06/2018	11/07/2018	2018/07	Facturación	Real	33326	1	3884463
10/05/2018	12/06/2018	2018/06	Facturación	Real	33325	3	3884463
11/04/2018	10/05/2018	2018/05	Facturación	Real	33322	0	3884463
9/03/2018	11/04/2018	2018/04	Facturación	Real	33322	0	3884463
9/02/2018	9/03/2018	2018/03	Facturación	Real	33322	0	3884463
11/01/2018	9/02/2018	2018/02	Facturación	Real	33322	0	3884463
12/12/2017	11/01/2018	2018/01	Facturación	Real	33322	0	3884463
9/11/2017	12/12/2017	2017/12	Facturación	Real	33322	63	3884463
10/10/2017	9/11/2017	2017/11	Facturación	Real	33259	103	3884463
8/09/2017	10/10/2017	2017/10	Facturación	Real	33156	112	3884463

### CONSIDERACIONES

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.

Para el caso específico del servicio público domiciliario de energía eléctrica, el Reglamento de Distribución contenido en el Anexo General de la Resolución N° 70 de 1998 proferida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional, establece que en su numeral 7.6 que el Comercializador puede hacer pruebas rutinarias al equipo de medida, por iniciativa propia, o por petición del operador de red (OR) o del Usuario, para verificar su estado y funcionamiento.

Una vez verificado el sistema de información, se constató que para la cuenta durante el periodo comprendido del 11 de septiembre al 10 de octubre de 2018, debido a la variación en el consumo, este fue liquidado por promedio, de acuerdo 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.

A continuación, se detalla el consumo facturado en promedio:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura	Consumo Facturado
11/09/2018	10/10/2018	2018/10	Promedio	33365	7

Ahora bien, como el periodo fue promediado, se determinó procedente reliquidar los consumos, incluyendo así los valores dejados de facturar; es decir, la diferencia existente entre el promedio histórico de consumo y el consumo real reportado para cada periodo.

A continuación se detalla el cálculo realizado para determinar el consumo real de su predio para cada periodo de facturación. Le aclaramos que, dicha reliquidación se efectuó al valor del kilovatio del mes en que éste fue causado. A continuación, detallamos la forma en cómo se calculó dicho concepto:

Descripción	Fecha	Kilovatios
Lectura real noviembre	9/11/2018	34731
Lectura real septiembre	11/09/2018	33365
Diferencia de lecturas (59 días)		1366

Entonces, la diferencia de lecturas (1366 kilovatios) se divide en el número total de días transcurridos entre la lectura anterior real reportada y la lectura actual real reportada, es decir 59 días.

De esta forma, se obtiene el consumo promedio diario (23.15 kilovatios) el cual se multiplica por los días transcurridos para cada periodo.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Días	Días x (23.15) Promedio Diario	Facturado	Diferencia
10/10/2018	9/11/2018	2018/11	30	695	695	0
11/09/2018	10/10/2018	2018/10	29	671	7	664
Total			59	1366	702	664

Conforme con lo anterior, en la factura No. 529850901 de noviembre de 2018 se liquidaron 695 kilovatios por concepto de consumo de este periodo; más 664 kilovatios dejados de facturar en el periodo promediado bajo los conceptos de *“Vr. cargo por reliquidación Consumos”*

Así las cosas, el cobro por reliquidación efectuado se encuentra respaldado por el artículo 150<sup>4</sup> de la ley 142 de 1994, ya que la empresa está legalmente facultada para cobrar bienes y/o servicios no facturados por error u omisión.

En virtud de la norma citada, la Compañía realiza correcciones y ajustes en la facturación, las cuales resultan ajustadas a la ley siempre que se respete el término de cinco (5) meses, tal y como ocurrió en este caso.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Consumo Activa FP
10/10/2018	9/11/2018	2018/11	695
11/09/2018	10/10/2018	2018/10	671
10/08/2018	11/09/2018	2018/09	39
11/07/2018	10/08/2018	2018/08	0
12/06/2018	11/07/2018	2018/07	1

Así mismo, dicho consumo no se puede clasificar dentro de lo que se conoce como una desviación significativa en los términos del artículo 149 de la ley 142 de 1994 y las cláusulas 19.4.7.3 y 19.4.3 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, lo anterior teniendo en cuenta que no existe un consumo promedio histórico consecuente.

Teniendo en cuenta que no existió una desviación para los consumos de la cuenta, no se encontró precedente realizar una investigación o inspección alguna en los términos del artículo 149<sup>5</sup> de la ley 142 de 1994.

No obstante, se evidencia el 20 de noviembre de 2018 se hizo una inspección al predio según orden 766094268. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1 y del artículo 145 de la Ley 142 de 1994.

A continuación, se presentan los hallazgos de la inspección:

- Medidores de energía marca Enel no tienen costo para el cliente
- Medidor ubicado en armario
- Medidor Interno
- Pin de corte o interruptor antes de la medida
- Medidor con base y/o tapa principal metálica

Observaciones del Acta: *“Acometida subterránea 3x8 desde barraje. armario interno 11 cuentas y pin antes de la medida, se realizan pruebas a medidor con carga resistiva desde pin de corte, medidor funciona dentro del rango. medidor de riesgo eléctrico base metálica, se retira medidor y se envía a laboratorio en tula 43321 con sticker, precinto y tarjeta 300356. se instala medidor 6015692 conforme a pruebas resistivas, presta servicio a vivienda, señor usuario si desea estar presente en el laboratorio comunicarse al 6422849 para agendar cita antes de 2 días, se sugiere adecuar instalación según norma técnica vigente, todo queda funcionando correctamente.”*

<sup>4</sup> Artículo 150: “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”.

<sup>5</sup> “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 períodos 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.”

Con base en el resultado de esta inspección y en concordancia con lo dispuesto en el inciso 3º de la cláusula 20.1.3 del contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, y dadas las condiciones técnicas que tenía el equipo de medida No. 3884463 marca AEG se efectuó el reemplazo del mismo.

Por lo tanto, se instaló el medidor No. 6015692 marca ENEL. Este equipo se dejó funcionando correctamente y sus elementos de seguridad en perfecto estado. El cambio del equipo de medida se hizo de acuerdo con lo expuesto en el numeral 9.10 y 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes.<sup>6</sup>

El medidor retirado No. 3884463 marca AEG, fue guardado dentro de la tula No. 43321 con sellos de seguridad No. 300356 tal como se puede verificar en el acta de inspección AI-TP- 3358808 adicionalmente, a quien atendió la visita se le informó que el suscriptor, usuario o propietario podía estar presente en el Laboratorio durante la evaluación del medidor, para lo cual debía solicitar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del retiro del medidor, y acreditar la calidad con la que actúa, por escrito o personalmente, su interés de asistir.

De acuerdo con lo mencionado, el 23 de enero de 2019 fue evaluado el medidor No. 3884463 marca AEG por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios, CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación<sup>7</sup> técnica No. 0324870, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- TAPA PRINCIPAL CON ELEMENTO EXTRAÑO (Presenta mugre externamente)
- BASE CON ELEMENTO EXTRAÑO (Presenta mugre externa e internamente)
- DEFORMA-DO (Tapa del bloque de terminales adaptada para conexión)
- BASTIDOR DETERIORADO
- REGISTRADOR DETERIORADO (Chasis)
- ELEMENTO MÓVIL (ROTOR) DEFORMADO (Discos ondulados)
- ELEMENTO MÓVIL (ROTOR) (OTRO) (Discos rayados radialmente en la parte inferior y superior)

Con base en esto, el laboratorio dictaminó que el medidor retirado era NO CONFORME.

Es importante aclarar, que las inspecciones se generan por rutina principalmente con el objetivo de verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medida y las instalaciones en general. Por tanto, éstas se realizan siempre que la empresa lo considere pertinente en cualquier ocasión, sin previo aviso y sin que el cliente las haya solicitado necesariamente, según lo expuesto en el numeral 12.4<sup>8</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. Sin embargo, cuando se realiza una

---

<sup>6</sup> 9.10. Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, en el equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de servicio.

No será obligación del CLIENTE cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su

funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con lo establecido en el numeral 12.3 Reposición del equipo de medida, de este Contrato.

12.3 Reposición del equipo de medida. - Será obligación del CLIENTE los medidores a satisfacción de la EMPRESA, como se dispone en el numeral 12.1, adquisición e instalación, de este contrato, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando EL CLIENTE, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del CLIENTE.

En los casos en los que el CLIENTE opte por elegir a la EMPRESA para realizar esta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud en tal sentido.

Parágrafo. - Provisionalmente la EMPRESA podrá instalar un medidor, mientras el CLIENTE le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, la EMPRESA podrá facturar al CLIENTE el medidor y los costos asociados a esta operación".

<sup>7</sup> De acuerdo con el artículo 2º del Decreto 2269 de 1993 por el cual se organiza el sistema nacional de normalización, certificación y metrología, se entiende por certificación, el "procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

<sup>8</sup> "12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores. - La EMPRESA por disposición legal o por petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento (...)"

inspección y se realiza una corrección, el costo de estas obras se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 12.1<sup>9</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Conviene precisar que el medidor instalado, es un equipo nuevo, certificado por el CIDET, y calibrado por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios (CAM), cuyo laboratorio se encuentra certificado según Resolución 10165 de mayo 18 de 2004, expedida por La Superintendencia de Industria y Comercio.

Bajo ese contexto, le indicamos que La Empresa, garantizará su correcto funcionamiento por un período de tres (3) años, contados a partir de la instalación, así mismo el cliente perdería la garantía por manipulación o uso indebido del medidor. Lo anterior, conforme lo expuesto en la cláusula 12.7 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5 y 12.4 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica los cuales cito a continuación, es obligación de la empresa realizar revisiones de los equipos de medida o instalaciones cuando lo estime conveniente sin previo aviso al cliente, con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

*“7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite EL CLIENTE, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento.*

*12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores. LA EMPRESA de oficio o a petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento (...).”*

Dado que se verificó el correcto funcionamiento del medidor, los consumos que se liquidaron en su factura son correctos.

No obstante, si usted requiere se realice una nueva revisión al medidor (contador), le sugerimos solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente o en la línea 7 115 115, a fin de darle claridad sobre el costo y el alcance de la inspección y se tomen los datos necesarios para su autorización de ejecución, teniendo en cuenta que el cliente debe cancelar el valor cuando el resultado arroje que los equipos o instalaciones del mismo están en correcto funcionamiento según lo establecido en el numeral 9 cláusula 9.8<sup>10</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

En consecuencia, como se deriva de lo anteriormente expuesto, le reiteramos que los consumos liquidados en el cliente del asunto son correctos, no hay anomalías en el medidor del predio, por cuanto estos consumos corresponden plenamente a los kilovatios suministrados efectivamente por nuestra compañía al inmueble en cuestión, y no hay lugar a modificación o abonos a la cuenta.

Por otra parte, 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.

Así mismo, consideramos oportuno sugerirle revisar las instalaciones eléctricas o red interna<sup>11</sup> de su

---

<sup>9</sup> “12.1. (...) Para los casos en que la EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo (...).”

<sup>10</sup> Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE y cuyo resultado sea que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento.

<sup>11</sup> 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



inmueble, ya que de acuerdo con la cláusula 16 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica de ENEL – CODENSA, *“Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE...”*.

Es importante resaltar que las tarifas aplicadas por Enel - Codensa, están debidamente establecidas de acuerdo con la resolución CREG 119 de 2007, y, dando aplicación a la opción tarifaria, establecida en la resolución CREG 168 de 2008.

Así mismo es de mencionar, que el valor del kilovatio de energía y demás tarifas del sector eléctrico, están debidamente reguladas por el gobierno nacional a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). De acuerdo con lo expuesto, le manifestamos que el valor del kilovatio cobrado en cada periodo de facturación ha sido correcto, de acuerdo con lo estipulado por la CREG.

Dicho valor, se liquida en la factura por concepto de *“Consumo activa sencilla”*, donde consideramos importante mencionar que, según el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 se dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Por su parte, el numeral 99.9 de la misma ley, prohibió la exoneración del pago de los servicios públicos para toda persona natural o jurídica.

Por lo tanto, todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia 558 de 2001, en los siguientes términos:

*“Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliados no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”*.

Conforme a lo anteriormente expuesto, la manifestamos que ENEL – CODENSA no ha vulnerado los derechos fundamentales del cliente ni ha abusado de la posición dominante pues se han seguido las normas y procedimientos regulados por el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica (CCU) y la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, en ningún momento le ha dado al cliente un trato discriminatorio ni desigual, sin existir violación al debido proceso y garantizándole su derecho a la defensa y contradicción.

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 los valores en reclamación. Así mismo, se descuentan los intereses por mora causados.

Por los motivos expuestos esta oficina,

## RESUELVE

1. Confirmar la decisión No. 07321597 del 21 de enero 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 Mercurio<sup>12</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

HFB/Centro de Servicio al Cliente Chapinero

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



#### Contáctenos



Página web [www.codensa.com.co](http://www.codensa.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.codensa.com.co/empresas/defensor-del-cliente](http://www.codensa.com.co/empresas/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.

<sup>12</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.

\* 07415332 \*

07415332

FEC EN CONSTRUCCION

### CITACIÓN

Señora

**MÓNICA PATRICIA GONZÁLEZ PÉREZ**

Carrera 57 A No. 55 - 13 Bloque 71 Interior 1 Apartamento 101

Pablo Sexto Segundo Sector

Teléfono 323 228 13 74

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02327851 de 31 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>13</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(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 Mercurio<sup>14</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

HFB/Centro de servicio al cliente Chapinero

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

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. N°:** \_\_\_\_\_

**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.

<sup>13</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>14</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.

\* 07415332 \*

07415332

FEC EN CONSTRUCCION

### CITACIÓN

Señora

**MÓNICA PATRICIA GONZÁLEZ PÉREZ**

Carrera 57 A No. 55 - 13 Bloque 71 Interior 1 Apartamento 101

Pablo Sexto Segundo Sector

Teléfono 323 228 13 74

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02327851 de 31 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>15</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(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 Mercurio<sup>16</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

HFB/Centro de servicio al cliente Chapinero

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

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. N°:** \_\_\_\_\_

**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.

<sup>15</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>16</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.

\* 07415332 \*

07415332  
2019/03/18

**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 07415332 del 2019/03/18, de la comunicación radicada con No 02327851 de 31 de enero 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.

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

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

\* 07415332 \*

07415332

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
Fecha: **28 / 03 / 2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora **MÓNICA PATRICIA GONZÁLEZ PÉREZ** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07415332 del 2019/03/18  
Persona a notificar: **MÓNICA PATRICIA GONZÁLEZ PÉREZ**  
Dirección de Notificación: Carrera 57 A No. 55 - 13 Bloque 71 Interior 1 Apartamento 101  
Pablo Sexto Segundo Sector: Bogotá, D.C.  
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 Mercurio<sup>17</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
HFB/Centro de servicio al cliente Chapinero

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

<sup>17</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.