



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 15/04/2019

Señor (a):
LILIA ASTRID JAIME MESA

Dirección: Calle 55 Bis Sur No. 5D – 04 Interior 1
Correo electrónico: Sa.fonseca@outlook.es
Fax: 314 214 1765

REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02353722 del 08/03/2019
Número de cliente 3971694-3

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 07431664 , 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. Revocar la decisión emitida en petición verbal caso No. 31206369 del 04 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia De Servicios Público Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente 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 15/04/2019 y se desfija el día 23/04/2019



07431664
2019/03/28

Bogotá, D.C.

Señora
LILIA ASTRID JAIME MESA
Calle 55 Bis Sur No. 5D – 04 Interior 1
Sa.fonseca@outlook.es
Teléfono. 314 214 1765
Bogotá, D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
Radicado No. 02353722 del 08 de marzo de 2019
Cuenta No. 3971694-3

Respetada señora Lilia, reciba un cordial saludo:

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 emitida en petición verbal caso No. 31206369 del 04 de marzo de 2019, teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS:

1. La señora Lilia Astrid Jaime Mesa, en visita realizada al Centro de Servicio al Cliente de Santa Librada, interpone reclamación verbal mediante caso No. 31206369 del 04 de marzo de 2019, frente al consumo liquidado para la cuenta No. 3971694-3, en el periodo de febrero de 2019.
2. En respuesta al caso No. 31206369, la Compañía da respuesta verbal a la reclamación, en la cual se confirmó el consumo antes mencionado, conforme el análisis efectuado, procediendo a indicar en la constancia de radicación la respuesta suministrada al cliente.
3. De conformidad con lo establecido en el Artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como lo dispuesto en el decreto número 1166² de 2016, se procedió a notificar de manera personal a la señora Lilia Astrid Jaime Mesa, tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma citada anteriormente en cuanto a anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente procedían, las autoridades ante quienes debían interponerse y los plazos para hacerlo.

¹ Artículo 67. 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. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

² Decreto número 1166² del 19 de julio de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 de Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Desarrollo, relacionado con la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."

4. La señora Lilia Astrid Jaime Mesa, interpuso los recursos de reposición y en subsidio de apelación frente a los mismos hechos de la decisión emitida en petición verbal caso No. 31206369 del 04 de marzo de 2019, mediante radicado No. 02353722 del 08 de marzo de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

Mediante radicado No. 02353722 del 08 de marzo de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la Empresa, señalando que el consumo en el servicio de energía no llegaba por más de un valor de \$28.000 y este mes llega por un valor de \$209.540.

PRUEBAS

1. R1 curso de reposición y en subsidio de apelación No. 02353722 del 08 de marzo de 2019. (Folio 2)
2. Constancia de recepción, respuesta y notificación de la petición verbal caso No. 31206369 del 04 de marzo de 2019. (Folios 3)
 1. Modificación económica No. 300316851 del 28 de marzo de 2019. (Folio 1)
 2. Copia inspección técnica No. 831059223 del 26 de marzo de 2019. (Folio 1)
 3. Copia de facturas de los periodos de junio de 2018 a febrero de 2019. (Folios 9)
 4. Certificación de pagos hasta la fecha. (Folio 1)
 5. Histórico de consumos de la cuenta. (Folio 1)

Energía Activa								
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Consumo Ajustado Activa FP	Número de Medidor
23/01/2019	21/02/2019	2019/02	Facturación	Real	6403	648	-564	351479
21/12/2018	23/01/2019	2019/01	Facturación	Real	5755	103		351479
23/11/2018	21/12/2018	2018/12	Facturación	Real	5652	82		351479
24/10/2018	23/11/2018	2018/11	Facturación	Real	5570	88		351479
24/09/2018	24/10/2018	2018/10	Facturación	Real	5482	92		351479
24/08/2018	24/09/2018	2018/09	Facturación	Real	5390	96		351479
25/07/2018	24/08/2018	2018/08	Facturación	Real	5294	67		351479
25/06/2018	25/07/2018	2018/07	Facturación	Real	5227	81		351479
24/05/2018	25/06/2018	2018/06	Facturación	Real	5146	88		351479
24/04/2018	24/05/2018	2018/05	Facturación	Real	5058	87		351479
23/03/2018	24/04/2018	2018/04	Facturación	Real	4971	77		351479
22/02/2018	23/03/2018	2018/03	Facturación	Real	4894	78		351479
24/01/2018	22/02/2018	2018/02	Facturación	Real	4816	75		351479
22/12/2017	24/01/2018	2018/01	Facturación	Real	4741	79		351479

CONSIDERANDO

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 cobro de reconexión 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.

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.

Consultado nuestro sistema de información comercial se evidencia que, para el periodo de febrero de 2019, el consumo fue establecido con base en las lecturas reales tomadas al medidor No. 351479, instalado en el predio, según lo dispone el artículo 146³ de la ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4⁴ del Contrato de Servicios Públicos de energía eléctrica⁵.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Número de Medidor
23/01/2019	21/02/2019	2019/02	Real	6403	648	351479
21/12/2018	23/01/2019	2019/01	Real	5755	103	351479

Sin embargo, para dicho periodo se presentó un incremento en el consumo comparado con el promedio de los últimos seis (6) meses; este incremento es considerado como una desviación significativa, con base en lo establecido en el artículo 149⁶ de la Ley 142 de 1994 y el numeral 19.4.8.3⁷ del Contrato de Servicios Público de Energía Eléctrica.

En consecuencia, con el fin de verificar el estado del medidor y el motivo del aumento del consumo, el 26 de marzo de 2019, la Empresa realizó inspección técnica al predio mediante Orden No.

³ 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...”

⁴ "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 (...)."

⁵ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

⁶ "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."

⁷ "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 períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos 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 (...)

831059223, en la cual se halló medidor No. 351479, marca Osaki, con lectura 6509.70 KW/h, la cual es consecuente con la registrada en nuestro sistema, prestando servicio a vivienda, al cual se realizaron pruebas con carga resistiva dentro de rango.

La inspección fue atendida por el señor Sergio Fonseca, quien conoció todo lo actuado, a quien se dejó copia del acta AI-TP3438793.

Cabe precisar 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 de la Empresa: *“RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA. Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE, deberán cumplir con los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes”*.

No obstante, y teniendo en cuenta que se presentó desviación para el periodo de febrero de 2019, y que no se realizó investigación oportunamente por parte de la Empresa, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: *“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”*.

La Empresa cumpliendo con la normatividad, procedió a realizar la modificación económica, No. 300316851 del 28 de marzo de 2019, descontando el valor de -\$274.487, correspondiente al consumo del 23/01/2019 y el 21/02/2019, castigando 564 kW.

Es de aclarar que, el consumo depende de la frecuencia y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos allí instalado y la disminución del mismo dependerá únicamente del uso que se dé a la energía. Por lo cual, le recomendamos ejercer especial control a los aparatos que funcionan en el predio.

En conclusión y con fundamento en las expuestas consideraciones, la Compañía habrá de revocar en todas sus partes la decisión emitida en petición verbal caso No. 31206369 del 04 de marzo de 2019, teniendo en cuenta que se accede a su petición.

Ahora bien, para la cuenta No. 3971694-3, a la fecha de expedición de la presente comunicación, registra el siguiente estado:

Saldo a la fecha	\$36.400
Valor descontado	-\$274.487
Ultimo pago registrado: 31 de enero de 2019	\$20.780

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina,

RESUELVE

1. Revocar la decisión emitida en petición verbal caso No. 31206369 del 04 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente para lo de su competencia.

3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

NOTIFÍQUESE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio
Gustavo Adolfo Gómez Ramírez
Oficina Peticiones y Recursos
SO28/ Centro De Servicio Al Cliente De Santa Librada

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



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.



07431664
2019/03/28

CITACIÓN

Señora
LILIA ASTRID JAIME MESA
Calle 55 Bis Sur No. 5D – 04 Interior 1
Sa.fonseca@outlook.es
Teléfono. 314 214 1765
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02353722 del 2019-03-08, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁸ 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 Mercurio⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO28/ Centro De Servicio Al Cliente De Santa Librada

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.

⁸ 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.

⁹ 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.

CITACIÓN

Señora

LILIA ASTRID JAIME MESA

Calle 55 Bis Sur No. 5D – 04 Interior 1

Sa.fonseca@outlook.es

Teléfono. 314 214 1765

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02353722 del 2019-03-08, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁰ 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 Mercurio¹¹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

SO28/ Centro De Servicio Al Cliente De Santa Librada

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.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

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 07431664 del FEC
EN CONSTRUCCION, del radicado 02353722 del 2019-03-08.

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 - Codensa¹² le informa que se concede el recurso de apelación ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente para lo de su competencia.

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

SO28/ Centro De Servicio Al Cliente De Santa Librada

¹² 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.



07431664

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **08 / 04 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora LILIA ASTRID JAIME MESA, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07431664 del 2019/03/28
Persona a notificar: LILIA ASTRID JAIME MESA
Dirección de Notificación: Calle 55 Bis Sur No. 5D – 04 Interior 1
Sa.fonseca@outlook.es
Nombre del funcionario que expidió el acto: Gilberto Alexander Porras Forero
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Enel - Codensa le informa que se concede el recurso de apelación ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente 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 Mercurio¹³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO28/ Centro De Servicio Al Cliente De Santa Librada

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹³ 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.