



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 11/04/2019

Señor (a):

LUZ SENETH MONTANA CHAPARRO

Dirección: Calle 40 G Sur No. 81K – 22

Correo electrónico:

Fax: 311 214 51 48

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02352280 del 07/03/2019
Número de cliente 2490660-0**

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 07424072, 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 No. 07372719 del 20 de febrero 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 Público 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 11/04/2019 y se desfija el día 17/04/2019

07424072
2019/03/25
Bogotá,

Señora
LUZ SENETH MONTAÑA CHAPARRO
Calle 40 G Sur No. 81K – 22
Teléfono 311 214 51 48
Bogotá D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
No. 02352280 del 07 de marzo de 2019
Cuenta 2490660-0

Respetada Señora Luz:

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. 07372719 del 20 de febrero de 2019, teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS:

1. La Señora Luz Seneth Montaña Chaparro, interpuso el Derecho de Petición No. 02303066 del 19 de diciembre de 2018, mediante el cual solicita que le sean aclarados y verificados los consumos facturados del periodo de diciembre de 2018.
2. Conforme con lo dispuesto por los artículos 40¹ y 79² 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. 07308419 el 10 de enero de 2019, con el fin de realizar prácticas al medidor instalado, término que vencía el 07 de febrero de 2019.
3. El proceso de notificación de la comunicación No. 07308419 el 10 de enero de 2019, se efectuó conforme lo descrito en los artículos 67, 68 y 69³ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

¹ 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."

² 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."

³ "Artículo 67. Notificación personal. (...) 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. (...) Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."

4. Por otro lado, mediante comunicado 07350126 del 07 de febrero de 2019, se hace necesario con lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fijar un término probatorio de diez (10) días hábiles, con el fin de realizar la prueba mencionada, contados a partir del 07 de febrero de 2019, por lo anterior vence el día 20 de febrero de 2019.
5. El proceso de notificación de la comunicación No. 07350126 del 07 de febrero de 2019, se efectuó conforme lo descrito en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
6. De acuerdo con lo mencionado en la comunicación No. 07350126 del 07 de febrero de 2019, enviada por Enel - Codensa⁴, y su derecho de petición No. 02303066 del 19 de diciembre de 2018, retomamos los términos para dar respuesta a su requerimiento. Como respuesta a dicho Derecho de Petición, la Compañía envió la Decisión Empresarial No. 07372719 del 20 de febrero de 2019, en la cual le informamos que, los consumos liquidados son reales pues corresponden plenamente a los kilovatios suministrados por nuestra Compañía al inmueble en cuestión.
7. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión 07372719 del 20 de febrero de 2019, por lo que no fue posible efectuarle en su momento notificación mencionada en el artículo 67⁵ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar citación, para efectuar notificación el 26 de febrero del 2019, tal como consta la guía 014992969967 suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68⁶ del mismo código.
8. Posteriormente, y para dar cumplimiento a lo mencionado en el artículo 69⁷ del CPACA, el 06 de marzo de 2019 se realizó la notificación por aviso, según lo indicado en la guía 014993093727, informada por la empresa de mensajería Envía, y en esta se le informa al cliente que cuenta con cinco días hábiles para interponer los recursos de ley correspondientes.
9. Finalmente se realiza fijación de aviso 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 07372719, Enel – Codensa dio respuesta a su petición; fijación desde el 11 de marzo hasta el 15 de marzo de 2019.
10. La Señora Luz Seneth Montaña Chaparro, interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la Decisión Empresarial No. 07372719 del 20 de febrero de 2019, mediante Radicado No. 02352280 del 07 de marzo de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No. 02352280 del 07 de marzo de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, indicando que no está de acuerdo con los consumos de la cuenta, dado que nunca se le había cobrado un valor tan alto.

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

⁷ Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

PRUEBAS

1. Recurso de reposición y apelación No. 02352280 del 07 de marzo de 2019. (Folio 1)
2. Copia de derecho de petición No. 02303066 del 19 de diciembre de 2018. (Folios 2)
3. Copia de decisión empresarial No. 07372719 del 20 de febrero de 2019. (Folios 5)
4. Copia citación para notificación personal, según guía No. 014992969967. (Folios 2)
5. Copia notificación por aviso, según guía No. 014993093727. (Folios 2)
6. Copia acta fijación de aviso en oficina. (Folio 1)
7. Copia Comunicado practica de pruebas No. 07308419 el 10 de enero de 2019. (Folio 1)
8. Acuse notificación comunicado No. 07308419. (Folios 2)
9. Copia Comunicado practica de pruebas No. 07350126 del 07 de febrero de 2019. (Folio 1)
10. Acuse notificación comunicado No. 07350126. (Folios 2)
11. Acta de inspección 796370075 AI-TP 3412368. (Folios 4)
12. Dictamen de laboratorio No. 0326216 del 11 de febrero de 2019. (Folios 4)
13. Factura ajustada No. 150832954 del 22 de marzo de 2019. (Folio 1)
14. Certificación de pagos de la cuenta. (Folio 1)
15. Duplicado de las facturas de febrero 2018 a marzo de 2019. (Folios14)
16. Histórico de consumos de la cuenta 2490660-0. (Folio 1)
17. Análisis de consumos:

Energía Activa									
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Consumo Ajustado	Consumo Final	Número de Medidor
8/02/2019	8/03/2019	2019/03	Facturación	Real	87	85	-17	68	14654
11/01/2019	8/02/2019	2019/02	Facturación	Real	19328	384	-295	89	955608
11/12/2018	11/01/2019	2019/01	Facturación	Real	19328	601	-495	106	955608
9/11/2018	11/12/2018	2018/12	Facturación	Real	18727	1184	-1075	109	955608
10/10/2018	9/11/2018	2018/11	Facturación	Promedio	17543	102	0	102	955608
11/09/2018	10/10/2018	2018/10	Facturación	Real	17543	118			955608
10/08/2018	11/09/2018	2018/09	Facturación	Real	17425	137			955608
11/07/2018	10/08/2018	2018/08	Facturación	Real	17288	100			955608
12/06/2018	11/07/2018	2018/07	Facturación	Real	17188	88			955608
10/05/2018	12/06/2018	2018/06	Facturación	Real	17100	99			955608
11/04/2018	10/05/2018	2018/05	Facturación	Real	17001	78			955608
9/03/2018	11/04/2018	2018/04	Facturación	Real	16923	95			955608
9/02/2018	9/03/2018	2018/03	Facturación	Real	16828	80			955608
11/01/2018	9/02/2018	2018/02	Facturación	Real	16748	88			955608

CONSIDERACIONES

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.

Al respecto, le informamos que una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró que, para el periodo de noviembre de 2018, comprendido del 10 de octubre al 09 de noviembre de 2018, el consumo se liquidó por promedio, lo que quiere decir que no se factura el consumo real del predio. Esto debido a la variación presentada en el consumo, y de acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 19.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica el cual establece que:

“Por regla general el consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo, y en caso de que esto no sea posible; se utiliza alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- 1.- Promedio del estrato socioeconómico.
- 2.- Aforo individual de carga.
- 3.- Promedio de consumos registrados.
- 4.- Capacidad instalada.
- 5.- Porcentaje registrado por el medidor.
- 6.- Potencia instantánea.”

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Consumo Facturado FP	Activa
10-oct-2018	09-nov-2018	2018/11	Promedio	102	

Posteriormente, para la factura de diciembre, el 11 de diciembre de 2018, se tomó una lectura real de 18727 Kwh, con base en la cual se determinó el consumo real de noviembre y diciembre de 2018, dos periodos de facturación.

A continuación, se detalla la forma como se calcula el consumo real de su predio para cada periodo de facturación, y el consumo dejado de facturar en el periodo que se promedió:

Descripción	Fecha	Kilovatios
Lectura real diciembre	11-dic-2018	18727
Lectura real octubre	10-oct-2018	17543
Diferencia de lecturas (62 días)		1184

A la lectura que se tomó del medidor de cada período se le calcula la diferencia y ésta arroja lo que realmente consumió el predio en 62 días, es decir los 1184 Kwh.

El consumo real de los dos meses, 1184 kwh, se divide en el número total de días transcurridos entre la lectura tomada el 10 de octubre y la lectura tomada el 11 de diciembre de 2018, es decir, 62 días. De esta forma se obtiene el consumo promedio diario del predio, que para su caso fue de 19 Kwh.

Para conocer el consumo de cada periodo se multiplicó el promedio diario obtenido por los días transcurridos para cada período, es decir, del 10 de octubre al 09 de noviembre de 2018 hay 30 días, los cuales se multiplicaron por el promedio diario (19 Kw/día), que arroja un consumo de 573 Kwh/mes.

Así mismo, para el periodo del 09 de noviembre al 11 de diciembre de 2018 hay 32 días, los cuales se multiplicaron por el promedio diario (19 Kw/día), arroja un consumo de 611 Kwh/mes.

Dado que en el periodo noviembre de 2018 se facturó un promedio de 102 Kwh y se determinó que el consumo real era de 572 Kwh, se procedió a cobrar la diferencia, es decir los 471 kwh, que corresponden a \$ 240.364 cargados en la factura No. 533506146 de diciembre de 2018 bajo el concepto de "cargo por reliquidación de consumos".

Así mismo, se cobró la suma de \$ 316.312 por concepto de *consumo activa sencilla* para ese periodo (diciembre 2018), correspondientes a 611 kwh.

Considerando que es 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 01 de febrero de 2019 se realizó una visita al predio bajo la orden 796370075. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1⁸ y del artículo 145⁹ de la Ley 142 de 1994, donde se encontró lo siguiente:

Comentarios del acta: inspección comercial para verificar estado y funcionamiento de medidor a solicitud del cliente. se llega al predio, celda externa 1 cuenta normalizada, acometida aérea concéntrica monofásica normalizada. se hacen pruebas a medidor con carga resistiva pruebas, se encuentra medidor sin sello en celda de medida no se corrige por portasellos no brinda seguridad, medidor registra sin carga, alto porcentaje. se procede a realizar cambio de medidor, pruebas conformes, se instala sello en conexiones, medidor presta servicio a casa 1 piso.

La revisión No. 796370075, fue atendida por la señora Daniela Alexandra Vargas, quien actuó en calidad de Encargada, quien recibió a conformidad la información de todo lo encontrado y se entregó copia del acta.

⁸ "9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."

⁹ "ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la Empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

Con base en el resultado de esta inspección y en concordancia con lo dispuesto en el inciso 3º de la cláusula 20.1.3¹⁰ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica¹¹, y dadas las condiciones técnicas que tenía el equipo de medida No. 955608, marca COMPLANT, se efectuó el reemplazo de este.

Por lo tanto, se instaló el medidor No. 14654, marca HEXING. 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 Servicio Público de Energía Eléctrica.¹²

El medidor retirado No. 955608, marca COMPLANT, fue guardado dentro de la tula No. 2134 con sellos de seguridad No. 307302, tal como se puede verificar en el acta de inspección AI-TP – 3412368; 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. Como usted no lo manifestó, el medidor se evaluó sin su presencia.

Es necesario aclarar que, en la revisión que se realiza en terreno no es posible determinar con exactitud el estado del equipo de medida retirado, motivo por el cual el medidor fue enviado al laboratorio de evaluación de anomalías.

De acuerdo con lo anterior, el 11 de febrero de 2019 fue evaluado el medidor No. 955608 marca COMPLANT por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación¹³ técnica No. 0326216 el 11 de febrero de 2019, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- Tapa Principal Con Elemento Extraño (Presenta mugre externamente)
- Base Con Elemento Extraño (Presenta mugre externamente)
- Circuito De Corriente Deteriorado (Shunt)
- Circuito De Tensión Deteriorado (Puente de neutro)
- Otro (Falla electrónica ver inspección metrológica)

Analizados los resultados de la inspección el laboratorio dictaminó el medidor No. 955608 marca

10 Dentro de la inspección que realice la EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encontraren anomalías se reemplazara el elemento o a corregirá la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos; así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

11 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)

12 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".

13 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.

COMPLANT, NO CONFORME.

Por otro lado, cabe aclarar que los medidores retirados no son reutilizables ni reinstalables.

Adicionalmente, le aclaramos que los clientes son los custodios del equipo de medida siendo responsables de las instalaciones, o de cualquier alteración en los sellos o interferencias en los medidores de energía, debidas al uso incorrecto del servicio; por lo tanto, son ellos quien deberán establecer mecanismos de seguridad eficaces, con el fin de garantizar que el medidor no sea adulterado, y así la Empresa pueda ofrecer un buen servicio.

Como en el periodo de noviembre de 2018 se factura alto consumo con desviación, se determinó procedente reliquidar los consumos, descontando así los valores facturados de más; es decir la diferencia existente entre los valores de consumo real con el promedio de consumo.

Por lo anterior, para la cuenta No. 2490660-0 se encontró procedente acceder a su reclamación y, por consiguiente, se modificó el consumo de energía eléctrica presentado durante el periodo comprendido entre el 09 de noviembre de 2018 al 08 de marzo de 2019. por lo tanto, se abonó a su factura el consumo de energía eléctrica 1780 kwh, equivalente a \$880.206; adicional se descuentan intereses por mora generados. Es de aclarar que, la modificación se soporta de acuerdo con lo estipulado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, el cual indica que:

“... 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”.

Con fundamento en lo anterior se revoca la decisión No. 07372719 del 20 de febrero de 2019, indicando que se debe tener en cuenta que el ajuste efectuado corresponde a los valores aquí reclamados.

De igual forma no se han vulnerado los derechos fundamentales del cliente, puesto que Enel - Codensa, ha respetado el debido proceso, defensa y contradicción. Es de precisar, que todas las actuaciones efectuadas por la Compañía se encuentran contempladas en el Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, y la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios. Igualmente, sus peticiones han sido tramitadas oportunamente, y se han concedido los recursos de Ley correspondientes, trasladado al ente de control los respectivos recursos de apelación.

Por otra parte, le comunicamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Condiciones Uniforme, la ley 142 de 1994.

Finalmente, le indicamos que con la presente decisión concluye la actuación administrativa de conformidad con lo señalado en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo de la presente decisión.

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina.

RESUELVE

1. Revocar la decisión No. 07372719 del 20 de febrero 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 envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁴

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA

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/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.

¹⁴ 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

Señora
LUZ SENETH MONTAÑA CHAPARRO
Calle 40 G Sur No. 81K – 22
Teléfono 311 214 51 48
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02352280 del 07 de marzo 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENEZIA

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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

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.

CITACIÓN

Señora
LUZ SENETH MONTAÑA CHAPARRO
Calle 40 G Sur No. 81K – 22
Teléfono 311 214 51 48
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02352280 del 07 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁷ 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____ a las ____:____ de
manera personal fue puesto en mi conocimiento el contenido de la respuesta No 07424072 del 2019/03/25, del radicado
02352280 del 07 de marzo de 2019.

En la presente diligencia de notificación se entregó copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 67 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contra la cual procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

El Notificado: _____
C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____
Tel: _____
C.C. No.: _____

* 07424072 *

07424072

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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

Por el cual se notifica a la Señora **LUZ SENETH MONTAÑA CHAPARRO** nombre del contacto, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo por notificar: 07424072 del 2019/03/25
Persona por notificar: **LUZ SENETH MONTAÑA CHAPARRO**
Dirección de Notificación: Calle 40 G Sur No. 81K – 22, 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 a 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 Mercurio¹⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CASP /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENEZIA

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

¹⁹ 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