



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 09/04/2019

Señor (a):

**LUIS LAMPREA**

Dirección: Transversal 88 No. 14 D - 23

Barrio Sabana Grande, Fontibón

Correo electrónico:

Fax: 311 249 19 62

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02349366 del 04/03/2019  
Número de cliente 6104899-4**

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 07421021, 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 el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 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 Público Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicha Entidad para el trámite respectivo.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 09/04/2019 y se desfija el día 15/04/2019



07421021  
2019/03/21

Bogotá,

Señor

**LUIS LAMPREA**

Transversal 88 No. 14 D - 23  
Barrio Sabana Grande, Fontibón  
Teléfono 311 249 19 62  
Bogotá, D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación  
No. 02349366 del 04 de marzo de 2019  
Cuenta No. 6104899-4

Respetado señor **LUIS LAMPREA**,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. 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 en subsidio de Apelación interpuesto contra el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### HECHOS

1. El señor Luis Lamprea, presentó reclamación mediante radicado No. 02329327 del 02 de febrero de 2019, solicita claridad sobre los cargos registrados por concepto de recuperación de energía y cobro de inspección e IVA mediante factura N° 538035841 del periodo de enero de 2019.
2. Como respuesta al radicado No. 02329327 del 02 de febrero de 2019, la Compañía le envía el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019, en el cual se informó que la empresa detectó un consumo de energía que no ha sido pagado, correspondientes a la energía dejada de facturar en el periodo comprendido del 02 de junio de 2018 al 05 de julio de 2018, fecha en la cual se realizó la revisión No. 499152417; lo anterior, de acuerdo con los elementos probatorios que reposan en el expediente No. 85819653. Al existir mérito para recuperar energía<sup>2</sup> dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.4, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$6.235.228, menos el Subsidio por reintegros para un valor total facturado de \$6.190.822.

Asimismo, se le informó que los cobros de inspección e IVA se derivan de la orden 769343863 del 23 de noviembre de 2018 donde se encontró servicio directo, por lo tanto, se procedió con

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

<sup>2</sup> ENERGÍA CONSUMIDA Y NO PAGADA.- Cuando se encuentran anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que reflejen omisiones al no haber sido notificados por el CLIENTE a la EMPRESA dentro de los siguientes tres (3) días a su ocurrencia o incumplan el presente contrato, la EMPRESA cuantificará el valor de la energía dejada de registrar, e incluirá su cobro dentro de la factura

la suspensión del suministro de energía, razón por la cual se confirma el cobro, sin lugar a modificación alguna sobre los mismos.

Advirtiéndole que, contra el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019, procedían los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Lo anterior, con base en lo establecido en la Ley 142 de 1994.

3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión anterior y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67<sup>3</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se envió citación para notificación personal por medio de mensajería especializada dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de emisión de la decisión sin embargo, al no encontrar al peticionario se dejó citación en cumplimiento del artículo 68<sup>4</sup> del mismo código, tal como consta en la copia de la guía No. 014992975568 fechada el 22 de febrero de 2019, la misma cual no se pudo comunicar.
4. Posteriormente, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal 1 del artículo 69<sup>5</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se envió la notificación por aviso por medio de mensajería especializada, tal como consta en la copia de la guía No. 014993093830 fechada el 04 de marzo de 2019, recibido el 05 de marzo de 2019, por el señor Luis Lamprea en calidad de usuario; entendiéndose notificada la decisión al día siguiente hábil.
5. El señor Luis Lamprea, interpone Recurso de Reposición en subsidio de Apelación mediante radicado No. 02349366 del 04 de marzo de 2019, contra el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019.

#### ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

Mediante el radicado No. 02349366 del 04 de marzo de 2019, cliente manifiesta inconformidad con la respuesta dada en el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019, solicitando se proteja la cuenta, se de cumplimiento al artículo 155, se expida factura provisional, por otro lado, reclama cobro de recuperación e inspección liquidado por carecer de fundamento legal para dicho cobro.

#### PRUEBAS

1. Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación No. 02349366 del 04 de marzo de 2019. (folios 3).
2. Notificación por aviso, Decisión No. 07374993 del 21 de febrero de 2019. (folios 2).
3. Citación para la notificación personal, Decisión No. 07374993 del 21 de febrero de 2019. (folios 2).
4. Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019. (folios 11).

---

<sup>3</sup> Artículo 67 C.P.A.C.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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Artículo 69 C.P.A.C.A. 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.

5. Derecho de Petición No. 02329327 del 02 de febrero de 2019 (folios 3).

### Pruebas Por Cobros de Recuperación

6. Inspección No. 499152417 del 05 de julio de 2018, acta AI-TP 3266015. (folios)
7. Carta de Hallazgos No. 07066830 del 07 de septiembre de 2018. (folios 3).
8. Acuse, Carta de Hallazgos No. 07066830 del 07 de septiembre de 2018. (folios 2).
9. Comunicación por Cobro de Recuperación de Energía No. 07269176 del 11 de diciembre de 2018. (folios 8).
10. Acuse, Comunicación por Cobro de Recuperación de Energía No. 07269176 del 11 de diciembre de 2018. (folios 2)
11. Informe técnico (varios)

### Pruebas Por Cobros Comerciales

12. Inspección No. 769343863 del 23 de noviembre de 2018, acta AI-TP 3346046. (folios con soportes gráficos)
13. Facturas desde enero de 2018 hasta febrero de 2019 (folios 14).
14. Certificación de pagos hasta la fecha (folio 1).
15. Histórico de consumos. (folio 1).
16. Análisis de consumos:

Energía Activa							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Número de Medidor
21/01/2019	19/02/2019	2019/02	Facturación	Real	1722	0	245556
19/12/2018	21/01/2019	2019/01	Facturación	Real	1722	2	245556
21/11/2018	19/12/2018	2018/12	Facturación	Real	1720	0	245556
22/10/2018	21/11/2018	2018/11	Facturación	Real	1720	0	245556
20/09/2018	22/10/2018	2018/10	Facturación	Real	1720	0	245556
22/08/2018	20/09/2018	2018/09	Facturación	Real	1720	0	245556
23/07/2018	22/08/2018	2018/08	Facturación	Real	1720	0	245556
21/06/2018	23/07/2018	2018/07	Facturación	Real	1720	0	245556
22/05/2018	21/06/2018	2018/06	Facturación	Real	1720	0	245556
20/04/2018	22/05/2018	2018/05	Facturación	Real	1720	44	245556
21/03/2018	20/04/2018	2018/04	Facturación	Real	1676	51	245556
20/02/2018	21/03/2018	2018/03	Facturación	Real	1625	110	245556
22/01/2018	20/02/2018	2018/02	Facturación	Real	1515	99	245556
20/12/2017	22/01/2018	2018/01	Facturación	Real	1416	114	245556

### ACLARANDO

Es de aclarar que validando en nuestro sistema de información comercial se evidenció que en la decisión empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019, se halló que los datos relacionados en la comunicación con respecto a la inspección No. 470557392 del 10 de abril de 2018, no son correctos frente al cobro liquidado en la factura de enero, ya que se trató de una inconsistencia de transcripción, dado que, se encuentra que los cobros por inspección e IVA liquidados corresponden a la orden No. 769343863 del 23 de noviembre de 2018.

*Artículo 45. Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda, pero solamente revivirá los términos de ejecutoria en lo relacionado con la corrección.*

## CONSIDERACIONES

Análisis jurídico frente a los cobros por energía consumida y no pagada:

La situación descrita implicó el presunto incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, contenidas en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía (Dichas Condiciones Uniformes se fundan en los numerales 9, 9.7, 9.4, 9.5, 9.8 9.10, 20 y 21, y concordantes de la Ley 142 de 1994; artículos 1, 44, 65 de la Resolución CREG 108 de 1997), particularmente las que le asignan a este la responsabilidad respecto de la custodia de los equipos de medida y control, como son:

### *“20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.*

*Si EL CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, LA EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.*

*...20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros.*

*20.1.5 Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato o incumplir con el pago de los cobros por energía consumida y no registrada correctamente por este motivo*

*20.1.9 No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes.*

*20.1.10 Auto reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.*

*20.1.11 No instalar o impedir la instalación del sistema de medida..*

*20.1.12 Impedir la revisión o verificación del equipo de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.*

*20.1.13 Impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio legalmente acreditado para este fin”...*

### *21. PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA Y NO REGISTRADA.*

*LA EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:*

*Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.*

*Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.*

*Cuando EL CLIENTE no informe a LA EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos LA EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, LA EMPRESA cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.*

*Cuando EL CLIENTE no notifique a LA EMPRESA eventos que puedan alterar el funcionamiento del equipo de medida, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.*

*Cualquier otra situación atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energía que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.*

*21.1 Energía Consumida y No registrada. El cobro de la energía dejada de registrar, se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:*

*21.1.1 Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos. Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo, LA EMPRESA procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada por EL CLIENTE.*

*21.1.2 Retiro del medidor. En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en la cláusula 20, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por LA EMPRESA cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al CLIENTE una copia del acta de retiro.*

*Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. EL CLIENTE podrá estar presente en el dictamen del laboratorio, solicitándolo por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, acreditando la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.*

*21.1.3 Corrección de anomalías. Dentro de la inspección que realice LA EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento o se 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 con cargo al cliente. 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.*

*Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen un incorrecto registro de los consumos se hará el aforo de la carga instalada en el inmueble para calcular la energía consumida y no registrada. Se levantará un acta en la que quedará consignado el resultado de la visita y se entregará copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.*

21.2 *Evaluación y verificación de las anomalías. Se podrán tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:*

- *Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por LA EMPRESA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.*
- *Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro. El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.*
- *Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.*
- *Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por LA EMPRESA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.*
- *Cálculo efectuado por LA EMPRESA del consumo del CLIENTE, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.*
- *Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.*
- *Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).*
- *Pruebas practicadas por orden de autoridad competente. Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al CLIENTE el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.*

21.2.1 *Carta de Hallazgos. Si del resultado de una inspección o visita realizada por LA EMPRESA, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, LA EMPRESA remitirá al CLIENTE una carta informando la situación encontrada junto con las pruebas recaudadas, y le otorgará un plazo para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, presente sus explicaciones y pruebas frente a los hallazgos mencionados. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.*

21.2.2 *Derecho de Defensa del Cliente. Dentro del término señalado en el numeral 20.2.1 el CLIENTE tiene la posibilidad de presentar sus explicaciones y allegar las pruebas para que se tengan en cuenta por parte de LA EMPRESA.*

21.2.3 *Decisión Empresarial. LA EMPRESA emitirá la decisión empresarial, en la cual se hará una descripción de los hechos, las consideraciones, el material probatorio, los argumentos del CLIENTE y la decisión tomada; en la misma especificará el método de cálculo utilizado y el valor de la energía consumida y no registrada.*

*Esta decisión se notificará de acuerdo con lo establecido en la ley. Es importante señalar que contra esta comunicación proceden los recursos de reposición ante LA EMPRESA y de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 27.1.3.*

*21.2.4 Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados. La energía consumida y no registrada por un CLIENTE, se determinará de la siguiente manera:*

*Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este Contrato, se tomará el mayor valor resultante de aplicar los métodos de cálculo definidos en numeral 18.4, (Determinación del consumo facturable).*

*Para los casos en los que la anomalía encontrada en terreno sea la de conexión no autorizada (sin medidor) los factores de utilización descritos anteriormente se incrementarán en un diez por ciento (10%).*

*En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de tiempo de cinco (5) períodos de facturación.*

En cuanto al adecuado uso y mantenimiento:

*OBLIGACIONES DEL CLIENTE. Son obligaciones del CLIENTE las siguientes:*

*9.1 Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este Contrato.*

*9.4 Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE como condición para contar con el servicio de energía.*

*9.5 Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para realizar revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.*

*9.6 Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales y de seguridad requeridas por LA EMPRESA.*

*9.7 Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.*

*9.8 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.*

*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.*

*9.12 Pagar la energía consumida y no registrada correctamente por causa de anomalías detectadas en los medidores o instalaciones eléctricas. Para determinar el cobro se procederá de acuerdo con lo previsto en este Contrato.*

Y demás obligaciones vinculadas a estas.

- Análisis jurídico de los hechos y las pruebas del caso:



Hechas las anteriores precisiones sobre el fundamento jurídico y el procedimiento aplicable en los casos de cobros por recuperación de energía, pasamos a analizar los hechos y las pruebas del caso particular.

Como es de su conocimiento, el pasado 5 de julio de 2018 se practicó la inspección 499152417, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la TRANSVERSAL 88 NO 14 D - 23 con número de servicio eléctrico 156672786 y medidor asociado 245556 marca NINGBO, factor 1 y clase de servicio Residencial.

La mencionada inspección 499152417, fue realizada por personal autorizado por Enel -Codensa<sup>6</sup> la cual no fue atendida por ningún usuario, siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio, la cual fue firmada por el tecnico de Enel-Codensa.

En dicha inspección se detectaron anomalías o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del equipo de medida y/o ausencia o alteración de los elementos de seguridad, las cuales se describen a continuación:

### **1. Anomalías Detectadas en Inspección**

- Zona peligrosa (Zonas en las que se evidencia riesgo psicosocial para la integridad de la cuadrilla)
- Cambio de las condiciones de servicio, realizadas por el cliente (Cuando usuario modifica condiciones de prestación de servicio y/o adecuaciones sin previo aval de la empresa)
- Instalación presenta subregistro de energía (Cuando se encuentra una instalación en la cual no se registra la totalidad del consumo )
- No se pudo revisar y/o aforar (Cuando no se puede evidenciar la totalidad de la carga instalada de la cuenta)
- Definir medida técnica (se utiliza cuando se encuentran las Adecuaciones)
- Inmueble cerrado (Cuando el inmueble se encuentra cerrado y no existe alguien quien atienda la inspección. Al momento de realizar la revisión no hay personas en el inmueble. Debe indicarse si el medidor se encuentra dentro de inmueble (interno).)
- Servicio directo trifásico (Cuando se encuentra una carga trifásica conectada a la red sin equipo de medida),

#### **Observaciones del Acta:**

Inspección control CH, masivo especial medidor en celda externa con servicio suspendido desde poste con acometida 3x4 cortada encima del tejado se consulta en base cliente activo con suministro sin deuda se encuentra predio en servicio directo trifásico con otra acometida 1 de 0 en red trenzada desde poste entrando por esquina del predio nadie atiende predio cerrado, porcentaje de error -100% potencia instantánea 0.0 KW se consulta con vecinos funciona procesadora de plástico no se escucha actividad se procede con la suspensión del servicio desde poste predio queda sin energía, señor usuario debe acercarse a Codensa área prisma para reconexión del servicio cliente debe cambiar la acometida a la inicialmente instalada en el predio para reconexión se deja copia bajo puerta se consulta con supervisor.

#### **Análisis de la orden de inspección:**

---

<sup>6</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.

*Inspeccion solicitada por Balance and Metering para Control CH. Reprogramación de inspección anterior, servicio directo \*\*se encontro\*\* no se pudo revisar y/o aforar zona peligrosa cambio de las condiciones de servicio, realizadas por el cliente instalación presenta subregistro de energia definir medida técnica servicio directo trifásico inmueble cerrado \*\* acometida 3x4 cortada encima del tejado predio en servicio directo trifasico con otra acometida 1/0 en red trenzada desde poste entrando por esquina del predio nadie atiende predio potencia instantanea 0.0 kw se consulta con vecinos funciona procesadora de plastico no se escucha actividad \*\* se suspendió servicio por anomalias encontradas, estado de la cuenta habilitado - Habilitado se remite para: programar inspeccion subregistro sin normalizar, candidato a instalacion de medida tecnica destino: expediente cobros comerciales: aplica 1-16 MR. D-75.*

## **2. Pruebas**

*Para el análisis y estudio se apreciaron las siguientes pruebas y elementos de juicio:*

- *Actas de inspección o de revisión de equipos de medida y acometidas eléctricas 3266015, las cuales dan fé de las anomalías encontradas.*

## **3. Obligaciones Incumplidas:**

- *Energía consumida y no registrada*

*De acuerdo con el numeral 21 del contrato de Servicio Publicos :*

*“La Empresa podra determinar y cobrar la energia que el Cliente consumió y no pago porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:*

- *Conexiones electricas o Equipos de medida anterados, intervenidos, o con alguna anomalia que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la Energia consumida.*
- *Retiro, ruptura o alteracion de uno o mas de los elementos de seguridad instalados, tales como: Cajas, Sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.*
- *Cualquier otra situacion atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energia que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.”*

*La situación descrita en la inspección implicó el incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, contenidas en las Condiciones Uniformes\* del Contrato de Servicio de Energía en sus numerales:*

*“9.10 Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalia o cambio que se presente en las instalaciones electricas, en los sellos de seguridad, o en el equipo de medida”*

*“20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones electricas o encontrar anomalias en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, lineas, entre otros.”*

\* (Dichas Condiciones Uniformes se fundan en los numerales 9, 9.7, 9.4, 9.5, 9.8 9.10, 20 y 21, y concordantes de la Ley 142 de 1994; artículos 1, 44, 65 de la Resolución CREG 108 de 1997.)

#### **4. Garantía del Debido Proceso**

- *En la fecha 5 de julio de 2018 se realizó inspección 499152417 resultado Suspensión de Servicio la cual no fue atendida por ningún usuario.*
- *El pasado 7 de septiembre de 2018 la Empresa envió la Carta de hallazgos número 7066830 en la cual se informaron las anomalías mencionadas y las obligaciones presuntamente incumplidas dadas las anomalías encontradas. Igualmente, se le reiteró su oportunidad de presentar explicaciones y de solicitar, aportar y controvertir las pruebas. Copia de dicha carta y sus anexos fue entregada en fecha 26 de septiembre de 2018.*
- *Teniendo en cuenta que no se recibieron las controversias en respuesta al traslado de pruebas realizado, la empresa procedió a liquidar el consumo de energía que no ha sido pagado, correspondientes a la energía dejada de facturar en el periodo correspondiente del 5 de julio de 2018, fecha en la cual se realizó la inspección en terreno, hasta el 2 de junio de 2018 (33 días), lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y los elementos probatorios que reposan en el expediente No. 85819653.*

#### **5. Valoración de las pruebas**

- *Servicio Directo: Con la inspección 499152417 se encontró que no existe un medidor que registre la energía consumida en el predio, razón por la cual se procede a realizar el cálculo de la energía Consumida y no registrada. Ver Anexo 3266015.*
- *Instalación presenta subregistro de energía: Cuando se encuentra una instalación en la cual no se registra la totalidad del consumo.*
- *Predio en servicio directo. Implica que no se cuenta con ningún elemento entre la red y su instalación trifásica, que permita realizar el registro de la energía consumida por el cliente. Sin refacturación en sistema con base en las anomalías presentadas, se procede a recuperar energía por un período de 33 días utilizando el método de limitante en #1/0, -->,  $150*3*120/1000 = 54 \text{ KW}$ . El inicio del período de permanencia corresponde a la fecha en donde se presenta inspección con cobros asociados a CNR. 02/06/2018.*

#### **6. Calculo de la Energía Consumida y No Pagada**

*Al existir mérito para recuperar energía<sup>7</sup> dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.4, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$6.235.228, según el método de cálculo que se detalla a continuación y que era aplicable a su caso:*

---

<sup>7</sup> **ENERGÍA CONSUMIDA Y NO PAGADA.** - Cuando se encuentran anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que reflejen omisiones al no haber sido notificados por el CLIENTE a la EMPRESA dentro de los siguientes tres (3) días a su ocurrencia o incumplir el presente contrato, la EMPRESA cuantificará el valor de la energía dejada de registrar, e incluirá su cobro dentro de la factura

19.4.4 Cálculo por "Capacidad Instalada".- Para este método el Consumo calculado por la EMPRESA para cada periodo, se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga Instalada (Ci), el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, el equipo de medida y las protecciones.

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Dónde:

Ci: Carga instalada. Para este caso será el valor de la Capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

De acuerdo con lo anterior, el detalle de la liquidación efectuada fue el siguiente:

El consumo estimado de acuerdo con la carga instalada en el predio, calculado por la Empresa C1 se determina así:

$$C1 = CI \times Fu \times \text{Número de horas}$$

Dónde

$$\text{Número horas} = 720 \text{ horas (un mes)}$$

CI = Carga Instalada. Para el caso se calculó con el limitante del conductor 3 kw

Fu = Factor de utilización, este factor se determina de acuerdo al tipo de servicio: como es un predio residencial, sin embargo el predio ha sido destinado para una actividad comercial por lo tanto el factor de utilización es del 30%.

Por lo tanto C1 es:

$$C1 = 54,04 \text{ (kW)} \times 720 \text{ horas/mes} \times 0,30 = 11672,64 \text{ kWh/mes}$$

Co = Es el consumo promedio facturado y registrado durante los últimos seis meses contados a partir de la fecha de detección de la irregularidades, para el caso en mención es de 0 kwh/mes, debido a que se encontró parte del predio en servicio directo.

C2 = Consumo a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble por el equipo de medida.

Entonces,

$$C2 = C1 - Co$$

$$C2 = 11672,64 \text{ kWh/mes} - 0 \text{ kwh/mes} = 11672,64 \text{ kwh/mes, dividido en 30} = 389,09 \text{ kwh/día}$$

VLF = Valor a cobrar, según lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes.

$VLF = \text{Valor del Kw} \times \text{Consumo a reintegrar} \times \text{Tiempo de Permanencia}$

Entonces,

Fecha Inicial Periodo Permanencia	Fecha Final Periodo Permanencia	Cantidad Días Permanencia	Consumo Calculado Total	Consumo facturado en el periodo de permanencia	Valor Recuperación de Energía	Contribución o Subsidio Por Reintegros	Valor total a facturar
2 de junio de 2018	5 de julio de 2018	33	12839,97	12839,97	\$ 6.235.228	\$-44.406	\$ 6.190.822

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro, se tomará desde la fecha de la revisión.

DESCRIPCION	VALOR
Periodo de energía consumida y no pagada (En días)	33
Consumo de energía no pagada durante el período (en kWh)	12839,97
Valor del consumo de energía no pagada	\$ 6.235.228
Subsidio Por Reintegros	\$-44.406
<b>VALOR TOTAL A FACTURAR</b>	<b>\$ 6.190.822</b>

VALOR TOTAL A FACTURAR EN LETRAS: **SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA MIL OCHOCIENTOS VEINTIDOS PESOS**

Tenga en cuenta que la tarifa aplicada es tomada del pliego tarifario aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG y vigente en la fecha de revisión. Este pliego podrá ser consultado en los diarios de masiva circulación y/o en nuestra página [www.codensa.com.co](http://www.codensa.com.co)

Se aplica la tarifa vigente por cada periodo de la recuperación, así: periodo 1 \$479,3389; periodo 2 \$494,1228; que corresponden a 33 días como tiempo de permanencia según el artículos 150 de la ley 142 y las pruebas adjuntas a esta comunicacion.

No obstante, le aclaramos que, Enel - Codensa no han vulnerado los derechos fundamentales del cliente, pues se han seguido las normas y procedimientos regulados por el Contrato de servicios públicos de energía eléctrica.

Es importante precisar, que nuestras actuaciones se enmarcan en lo reglado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico colombiano respecto del derecho de petición. Esta afirmación se sustenta en los elementos reunidos al resolver cada una de las peticiones y recusaciones interpuestas, esto es, respuestas oportunas (según lo estipulado en el artículo 158<sup>8</sup> de la ley 142 de 1994), es decir, otorgadas dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, y finalmente comunicadas y notificadas al interesado de conformidad con el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Capítulo V-artículo 67<sup>9</sup> y artículo 69<sup>10</sup>, desvirtuándose con ello el incumplimiento de los requisitos legales y la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición y corroborando en cualquier caso la

<sup>8</sup> "La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él."

<sup>9</sup> Artículo 67 C.P.A.C.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.

<sup>10</sup> Artículo 69 C.P.A.C.A. 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.

plena observancia del debido proceso por medio del cual se garantizan los derechos de representación, defensa y contradicción.

Ahora bien, le informamos que Enel - Codensa envió la comunicación de hallazgos de la inspección No. 499152417 del 05 de julio de 2018, acta AI-TP 3266015, con la comunicación No. 07066830 del 07 de septiembre de 2018, donde le estábamos informando que en virtud a lo consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de que los interesados tengan la oportunidad de conocer y controvertir las pruebas recaudadas por la mencionada inspección y por los hallazgos encontrados en el laboratorio; al no ser notificados durante los siguientes 5 días una vez que ustedes recibieron los comunicados según Envía el 22 de agosto de 2018, con guía No. 014990377596 el 26 de septiembre de 2018 a la dirección registrada en nuestro sistema de información comercial: Transversal 88 No 14 D – 23 de la ciudad de Bogotá.

Es de aclarar que posteriormente se emitió carta informativa No. 07269176 del 11 de diciembre de 2018, donde se determinó procedente la Recuperación de Energía por valor de \$ 6.190.822, allí se indicó todo el proceso realizado y la liquidación de energía consumida y no pagada, por lo tanto se procede a generar el cobro.

Una vez valorados los argumentos expresados y pruebas aportadas por usted en el recurso, le informamos que no resulta procedente efectuar modificación a los expedientes en mención, toda vez que la Empresa frente al cobro de recuperación de energía cumplió el debido proceso y derecho de defensa al usuario; y en cuanto a las revisiones No. 499152417 del 05 de julio de 2018, acta AI-TP 3266015, procedimos a emitir:

- Carta de Hallazgos No. 07066830 del 07 de septiembre de 2018.
- Comunicación por Cobro de Recuperación de Energía No. 07269176 del 11 de diciembre de 2018.
- Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 de febrero de 2019.

Es de anotar que los Clientes son los custodios del equipo de medida y son responsables de las instalaciones, o de cualquier alteración en los sellos o interferencias en los medidores de energía deben tomar medidas de seguridad eficaces que garanticen que el medidor no sea adulterado.

Cabe mencionar, que Enel - Codensa actúa bajo el principio de la buena fe y no se encuentra facultada para pronunciarse sobre la autenticidad de las firmas o documentos aportados para el trámite antes mencionado ni para intervenir en controversias de origen particular y se limita a dar cumplimiento a lo ordenado por la ley atendiendo a las peticiones que le formulan las partes del contrato de servicios públicos.

Por otro lado, en relación a los cargos generados por el cobro de inspección, e iva, en la factura No. 538035841 de enero de 2019, atentamente le informamos lo siguiente:

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, por eso el 23 de noviembre de 2018 se hizo una inspección al predio, según orden No. 769343863. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1<sup>11</sup> y del artículo 145<sup>12</sup> de la Ley 142 de 1994, en la inspección se encontró lo siguiente:

---

<sup>11</sup> "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."

<sup>12</sup> "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."

Observación del acta: *Inspección para verificar condiciones del servicio, celda externa normalizada vertical dos cuentas con acometida suspendida desde poste, medidor desconectado, se evidencia acometida trenzada 1/0 en aluminio entrando por el tejado al predio con potencia instantánea de &1.2& cliente baja cargas, se consulta en base cliente activo sin suministro, al momento de la visita se encuentra autoreconectado, se consulta con vecinos los cuales dicen que es una plástiquera se procede a suspender SD directamente desde la red, /error\_-100\_descolgando acometida y se deja sobre fachada, no es posible realizar aforo debido a que nadie atiende, señor usuario para reconexión del servicio comunicarse a la línea 6422849. Se debe blindar la red para evitar posibles reconexiones, se retira parte del cable que está en directo.*

La inspección antes detallada no fue atendida por nadie, en consecuencia, se dejó constancia de la visita efectuada y las observaciones registradas mediante el acta AI-TP 3346046.

Le indicamos que conforme con lo estipulado en los numerales No. 20, 20.1, y 20.1.4, 20.1.5, 20.1.6, 20.1.12 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, en caso de incumplir requerimientos técnicos, se procederá a suspender el servicio:

*20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. - Si el CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, la EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.*

*20.1. Suspensión del servicio. - En los siguientes casos:*

*...20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros.*

*20.1.5 Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato o incumplir con el pago de los cobros por energía consumida y no registrada correctamente por este motivo*

*20.1.6 Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o CLIENTE distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.*

*20.1.12 Impedir la revisión o verificación del sistema de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.*

*La EMPRESA quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.*

*Efectúese o no la suspensión del servicio, la EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la materia además de este contrato le conceden cuando se presente el incumplimiento.*

*Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas.*

Es importante mencionar, que de acuerdo con lo contemplado en el numeral 9.4, 9.5, 9.20 y 12.3 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica citado a continuación, es obligación del cliente:

*“9.4. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE como condición para contar con el servicio de energía.*

*9.5. Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para realizar revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.*

*9.20. Ejecutar las obras solicitadas por la EMPRESA para la normalización del servicio en los casos donde se detecten pérdidas de energía, o que las instalaciones no cumplen con las normas de seguridad, de acuerdo con las normas vigentes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la solicitud de la EMPRESA;*

*12.3. Reposición del equipo de medida. - Será obligación del CLIENTE hacer reparar o reemplazar 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.”*

Conviene precisar que de conformidad con la cláusula 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 y podrá retirarlos temporalmente para su verificación. Únicamente el personal autorizado por LA EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control. ahora bien, el legislador mismo le ha atribuido a la contraparte en el contrato, es decir, al suscriptor o usuario el deber de Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para hacer revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria.

Así mismo, el personal que efectúa las revisiones se encuentra altamente capacitado para tal efecto y actúa conforme con las normas establecidas por la empresa, de acuerdo con las disposiciones emanadas por los entes competentes para reglamentar el servicio de energía eléctrica.

Es de anotar, que la empresa no requiere de previa autorización para realizar revisiones 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.

De igual forma es de precisar, que las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios se enmarcan en las denominadas obligaciones reales y que por lo tanto recaen directamente sobre el predio que se beneficia con la prestación del servicio y no sobre alguna persona en particular.

Es de precisar 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 del Contrato de Contrato de servicio público de energía eléctrica. Sin embargo, cuando se realiza una inspección con resultado suspensión por el antecedente ya expuesto, el costo de se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 20.1.12<sup>13</sup> así como el numeral 9.8 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica de la compañía.

Por lo anterior, la Empresa le facturó el costo de la inspección más IVA en la factura No. 538035841 de enero de 2019, el cual se detalla a continuación:

Detalle	Valor
Cobro inspección - perdidas	\$ 148.288
IVA	\$ 28.175
<b>Total</b>	<b>\$ 176.463</b>

A continuación, presentamos las cláusulas del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica que sustentan los cobros de Inspección e IVA:

*9.8 Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE; toda revisión solicitada expresamente por EL CLIENTE le será cobrada, aun en el evento de encontrarse total normalidad en las condiciones de prestación del servicio. De otro lado, no se cobrarán las visitas de revisión al CLIENTE cuando se realicen por iniciativa de LA EMPRESA y no se encuentre ninguna alteración en las instalaciones o en el sistema de medición. Cuando se detecten alteraciones, se cobrará la revisión del sistema de medición, el retiro y la calibración de los medidores o pruebas de rutina de los transformadores de medida, así como la instalación de estos elementos. Este cobro se hará de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la no conformidad. Si ha sido suspendido el servicio y EL CLIENTE se reconecta, LA EMPRESA procederá a realizar una revisión garantizando que se mantenga la condición de suspensión. Los cobros que se deriven de ella serán asumidos por EL CLIENTE.*

*21.2.5 Revisión. - Se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta la EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.*

*IVA. - Con base en lo dispuesto por las Resoluciones 108 y 225 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), la EMPRESA presta los servicios de revisión, retiro y reinstalación del medidor, suministro de medidores, etc., los cuales están gravados con el impuesto sobre las ventas (IVA), y cuyos valores podrán ser reajustado por la EMPRESA, previa información a los CLIENTES.*

Una vez explicados los cobros realizados y considerando que se han aclarado las dudas planteadas por usted, la Empresa decide confirmarlos 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.

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

<sup>13</sup> 20. **INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

20.1. **Suspensión del servicio.** En los siguientes casos:

20.1.12. Impedir la revisión o verificación del sistema de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.

Ahora bien, en cuanto a expedir factura provisional, se evidencia que el pasado 04 de marzo de 2019 se emitió el comprobante de pago No. 164769023 por valor de \$20.357 el cual a la fecha se encuentra sin cancelar.

Es de resaltar que la presente Decisión Empresarial se emite dentro de los quince (15)<sup>14</sup> días hábiles siguientes a la fecha de su presentación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

Finalmente le informamos, que mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación y en concordancia al artículo 155<sup>15</sup> de la Ley 142 de 1994 fue procedente dejar en aclaración los valores correspondientes a la recuperación de energía, inspección e IVA liquidados en la factura de enero de 2019.

Por lo anteriormente expuesto Enel - Codensa.

### RESUELVE

1. Confirmar el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07374993 del 21 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 se enviará el expediente a dicha Entidad para el trámite respectivo.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel - Codensa<sup>16</sup> hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>17</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

YSOR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE FONTIBÓN

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

<sup>14</sup> "Artículo 158 de la Ley 142 de 1994: La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él."

<sup>15</sup> "ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos."

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

<sup>17</sup> La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.



### Contáctenos



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



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



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



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

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

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

- Correo electrónico: [defensor@enel.com](mailto:defensor@enel.com) / [denuncias@enel.com](mailto:denuncias@enel.com)
- Página web [www.enel.com.co/empresas/defensor-del-cliente](http://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.

## CITACIÓN

Señor

**LUIS LAMPREA**

Transversal 88 No. 14 D - 23

Barrio Sabana Grande, Fontibón

Teléfono 311 249 19 62

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02349366 del 04 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>18</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>19</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

YSOR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE FONTIBÓN

**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>18</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>19</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.

## CITACIÓN

Señor  
**LUIS LAMPREA**  
Transversal 88 No. 14 D - 23  
Barrio Sabana Grande, Fontibón  
Teléfono 311 249 19 62  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02349366 del 04 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>20</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>21</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
YSOR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE FONTIBÓN

**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>20</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>21</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.

### 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 07421021 del 2019/03/21, de la comunicación radicada con No. 02349366 del 04 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 enviase el expediente al Superior para lo de su competencia.

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

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



07421021

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **02 de abril de 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señor **LUIS LAMPREA** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07421021 del 2019/03/21

Persona a notificar: **LUIS LAMPREA**

Dirección de Notificación Transversal 88 No. 14 D - 23  
Barrio Sabana Grande, Fontibón  
Bogotá, D.C.

Nombre del funcionario que expidió el acto: Gilberto Alexander Porras Forero

Cargo Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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.

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>22</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

YSOR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE FONTIBÓN

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

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

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

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

<sup>22</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.