



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Madrid 08/04/2019

Señor (a):

ADRIANA ANDREA ALBA MADRID

Dirección: Calle 9 No. 14 A Sur - 88 Torre 26 Apartamento 602

Correo electrónico:

Fax: 3132147019

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02356871 del 13/03/2019
Número de cliente 6875739-0**

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 07417496, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, de la cual se adjunta copia íntegra.

ADVERTENCIA: En cumplimiento de lo señalado en Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la desfijación de este AVISO.

RESUELVE:

1. Confirmar la decisión según contacto No. 31380039 del 07 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Como el recurrente no interpone subsidiariamente el recurso de apelación, con la presente decisión queda agotada la vía gubernativa de conformidad con lo expuesto en el artículo 87 del código contencioso administrativo.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

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



07417496
2019/03/19

Bogotá,

Señora
ADRIANA ANDREA ALBA MADRID
Calle 9 No. 14 A Sur - 88 Torre 26 Apartamento 602
Teléfono: 3132147019
Mosquera, Cundinamarca.

Asunto: Recurso de Reposición Y en Subsidio de Apelación
No. 02356871 del 13 de marzo de 2019
Cuenta No. 6875739-0

Respetada señora Adriana.

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 el contacto No. 31380039 del 07 de marzo de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Adriana Andrea Alba Madrid, interpone reclamación verbal mediante el contacto No. 31380039 del 07 de marzo de 2019, en la cual reclamó por los consumos liquidados en el periodo de marzo de 2019, asociados a la cuenta No. 6875739-0.
 2. En respuesta al contacto No. 31380039 del 07 de marzo de 2019, la Compañía da respuesta verbal a la reclamación, en la cual se le informa al cliente que el consumo se liquidó correctamente, y con base en lecturas reales.
 3. El 07 de marzo de 2019 y emitida la respuesta por parte de ENEL - CODENSA, teniendo en cuenta el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como el Decreto 1166 de 2016, se procedió a notificar de manera personal a la señora Adriana Andrea Alba Madrid, tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, en cuanto a anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.
 4. La señora Adriana Andrea Alba Madrid, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra el contacto No. 31380039 del 07 de marzo de 2019, mediante radicado No. 02356871 del 13 de marzo de 2019.
-

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No. 02356871 del 13 de marzo de 2019, la recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, indicando que, para el periodo de marzo de 2019, se liquidó un consumo bastante elevado, en comparación con los periodos anteriores. La cliente indica que realizó las verificaciones en sus instalaciones, sin encontrar anomalías al respecto.

PRUEBAS

1. Recurso de reposición y apelación No. 02356871 del 13 de marzo de 2019 (Folios 3).
2. Copia del contacto No. 31380039 del 07 de marzo de 2019. (Folios 2).
3. Certificación de pagos (Folio 1).
4. Copia de las facturas de enero de 2019 a marzo de 2019 (Folios 3).
5. Histórico de consumos de la cuenta No. 6875739-0.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Factura	Consumo Facturado	Número de Medidor
30/01/2019	27/02/2019	2019/03	Facturación	Real	238	237	80490
28/12/2018	30/01/2019	2019/02	Facturación	Real	1	0	80490
12/12/2018	28/12/2018	2019/01	Facturación	Real	1	1	80490

CONSIDERACIONES

Conviene subrayar que, nuestras actuaciones se enmarcan en lo reglado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico colombiano respecto del derecho de petición y por tanto hemos de advertir que, de conformidad con el principio operativo general del derecho, en derecho las cosas se deshacen, tal como se hacen y en atención al derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito; la petición verbal en la que reclamó el cobro de consumo se resolvió con inmediatez y en la forma misma en que se presentó, es decir, verbal y presencialmente, situación ésta que se corrobora con la interposición de recursos.

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

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

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

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

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

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

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

Ahora bien, una vez verificado en el sistema de información comercial se encontró que se realizó un análisis de consumos para la cuenta No. 6875739-0, el cual gráficamente muestra lo siguiente:

CONSUMO MARZO DE 2019 (237 kW/h)

Período de Facturación	Consumo Facturado
2019/03	237
2019/02	0
2019/01	1

Es de indicar, que los consumos de energía han sido establecidos con base en las lecturas reales tomadas al medidor 80490, instalado en el predio, según lo dispone el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 18.4 del Contrato de Prestación de Servicio de Energía Eléctrica.

Es de precisar que una vez verificado nuestro sistema de información comercial, se evidenció que el 12 de diciembre de 2018, la compañía procedió con la instalación del medidor No. 80490, marca ENEL, registrando una lectura de 1 kW/h, para una cuenta nueva.

Cabe aclarar que, teniendo en cuenta la fecha de instalación del medidor y dado que solo a partir del periodo de enero de 2019, se está emitiendo facturación para la matrícula en referencia, no es procedente poder señalar un incremento de consumo, o una Desviación de Significativa de Consumos, por cuanto no se posee un consumo promedio histórico.

Como se puede observar, la Empresa cumple con la aplicación del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dado que existe un equipo de medida en el predio que registra el consumo realizado.

Y habida cuenta de que el consumo no representa desviación significativa, no es obligación de la empresa ejecutar revisión técnica del medidor actualmente instalado.

Conforme en lo anterior, si usted requiere la revisión del medidor o contador, puede acudir a uno de los Centros de Atención al Cliente o comunicarse con la línea telefónica 7 115115, para brindarle los detalles de la inspección, costo y alcance, así como, para tomar datos y la respectiva autorización, de

acuerdo con lo establecido en la cláusula 9.11 del Contrato de Prestación de Servicio de Energía Eléctrica de la Empresa.

Es de aclarar que no se encuentran inconsistencias en los consumos ni variaciones en los mismos, por lo tanto, la Empresa cumple con la aplicación del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dado que existe un equipo de medida en el predio que registra el consumo realizado y habida cuenta de que el consumo no representa desviación significativa, no es obligación de la empresa ejecutar revisión técnica del medidor actualmente instalado.

Es necesario aclarar que la Empresa lleva a cabo esta inspección técnica sin costo al Cliente, cuando en efecto el medidor o equipo de medida tiene alguna anomalía. En caso contrario, el costo de esta inspección debe ser asumido por quien la solicita como usuario del servicio.

Por lo tanto, antes de llevar a cabo una revisión al predio por parte de técnicos de la Empresa y en aras de evitarle incurrir en gastos adicionales, le sugerimos descartar posibles daños internos y/o fugas de energía.

Es de resaltar que la red interna no es responsabilidad de la compañía tal y como lo determina la cláusula 16 del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado regulado:

...16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA.- (Instalaciones Internas). De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del Cliente.

Expuesto lo anterior, le indicamos que los consumos liquidados son reales pues corresponden plenamente a los kilovatios suministrados por nuestra Compañía al inmueble en cuestión, por lo que no hay lugar a efectuar modificación en la factura.

En consecuencia, una vez explicado en detalle los consumos facturados y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por usted, la Empresa decide confirmar los cobros por encontrarse de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicio de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Me permito informarle que no hay violación al debido proceso, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Prestación de Servicio de Energía Eléctrica, la ley 142 de 1994. Por lo tanto, en ningún momento se le ha dado al cliente un trato discriminatorio ni desigual. Adicionalmente ENEL - CODENSA no ha vulnerado los derechos fundamentales del cliente ni ha abusado de la posición dominante pues se han seguido las normas y procedimientos regulados por el Contrato de Prestación de Servicio de Energía Eléctrica.

Finalmente, le informamos que en cumplimiento del artículo 155 de la ley 142 de 1994, y con el fin de que el usuario cancele los valores que no son objeto de reclamación, le indicamos que se dejará en aclaración (Congelados) el valor de **\$50.097** correspondientes a 106 kW/h de consumo facturado en el periodo del 30/01/2019 al 27/02/2019, dejando en la cuenta el equivalente al promedio calculado en comparación al estrato socioeconómico 4, al que pertenece la cuenta del asunto.

Por lo anteriormente expuesto ENEL – CODENSA.

RESUELVE:

1. Confirmar la decisión según contacto No. 31380039 del 07 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Como el recurrente no interpone subsidiariamente el recurso de apelación, con la presente decisión queda agotada la vía gubernativa de conformidad con lo expuesto en el artículo 87 del código contencioso administrativo.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio²

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JLMG / Centro De Servicio Al Cliente de Madrid


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:

² 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.

- 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.

CITACIÓN

Señora

ADRIANA ANDREA ALBA MADRID

Calle 9 No. 14 A Sur - 88 Torre 26 Apartamento 602

Teléfono: 3132147019

Mosquera, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02356871 del 13 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

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 Mercurio³

³ 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.

Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JLMG / Centro De Servicio Al Cliente de Madrid

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

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

CITACIÓN

Señora
ADRIANA ANDREA ALBA MADRID
Calle 9 No. 14 A Sur - 88 Torre 26 Apartamento 602
Teléfono: 3132147019
Mosquera, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02356871 del 13 de marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

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 Mercurio⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JLMG / Centro De Servicio Al Cliente de Madrid

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

⁴ 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.

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.

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 07417496 del 2019/03/19, del radicado No. 02356871 del 13 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 presente decisión procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Notificado: _____

C.C. No.: _____

Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____

Tel: _____

C.C. No.: _____



07417496

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **29 / 03 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **ADRIANA ANDREA ALBA MADRID**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo por notificar: 07417496 del 2019/03/19

Persona por notificar: **ADRIANA ANDREA ALBA MADRID.**

Dirección de Notificación: Calle 9 No. 14 A Sur - 88 Torre 26 Apartamento 602
Mosquera, Cundinamarca.

Nombre del funcionario que expidió el acto: **GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO**

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

Se anexa al presente aviso, copia íntegra del acto que se notifica.

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 Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JLMG / Centro De Servicio Al Cliente de Madrid

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁵ 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.