

AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Girradot 14/03/2019

Señor (a):

JOSE GUILLERMO MONTOYA MEDINA

Dirección: El Caserío Mundo Nuevo

Correo electrónico:

Teléfono: 313 363 04 01

**REF: Notificación Respuesta Rad 02332739 del 07/02/2019
Número de cliente 0789952-1**

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 7383603, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición 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.

Contra la decisión 7383603 proceden los recursos de reposición ante la Compañía y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos que se interpongan deberán presentarse en un mismo escrito dirigido al Gerente de la Compañía y en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Se podrán radicar los recursos en cualquiera de los Centros de Servicio de la Compañía en días hábiles. Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se procede con la fijación del presente aviso el día 14/03/2019 y se desfija el día 20/03/2019





7383603

2019/02/26

Bogotá, D.C.

Señor

JOSE GUILLERMO MONTOYA MEDINA

El Caserío Mundo Nuevo

Teléfono: 313 363 04 01

Icononzo, Tolima

Asunto: Derecho de Petición
No. 02332739 del 07 de febrero de 2019
Cliente No. 0789952-1

Respetado señor José Guillermo Montoya Medina:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual reclama por la factura No. 539603258-6, manifiesta inconformidad por los cobros comerciales, solicita certificado de calibración del medidor, requiere el retiro del cobro de ASISTENCIAS IGS y se emita un comprobante de pago. Al respecto atentamente le informamos:

Al validar en el sistema de información comercial, se detalla el cobro facturado para el periodo de febrero de 2019, comprendido del 05 de enero de 2019 al 04 de febrero de 2019, factura No. 539603258 en la cual se cargan los siguientes conceptos:

Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
Consumo Activa Sencilla	KWH	74	\$37.703
Consumo Reactiva Sencilla	KVAR	48	\$8.154
Interés Por Mora (Res:6%- Nore:29,55% Ea)	FIJO	0	\$914
Ajuste A La Decena (Crédito)	FIJO	0	-\$3
Asistencias IGS	FIJO	0	\$19.900
Residencial Subsidio	KWH	74	-\$18.388
Saldo Anterior	FIJO	0	\$258.800
Total			\$307.080

Con el fin de brindar respuesta a sus inquietudes en referencia a los cobros generados por servicio eléctrico, se procede a informar detalladamente cada uno de los cargos cobrados en la factura anteriormente relacionada.

Consumo Activa Sencilla y Consumo Reactiva Sencilla

¹ 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.

Al respecto, le informamos que una vez validado en nuestro sistema de información comercial, se encontró que, para el periodo de febrero de 2019 comprendido del 05 de enero de 2019 al 04 de febrero de 2019, el consumo fue liquidado mediante la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 72192 marca HEXING, tal como lo establece el Artículo 146² de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4³ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁴. Para determinar la cantidad de kilovatios (KW/h) consumidos se resta de la última lectura tomada, la lectura anterior registrada por el medidor. Dicha diferencia de lecturas se multiplica por el factor de liquidación y da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio.

Período de Facturación	Fecha de Lectura	Tipo Lectura	Lectura Reportada	Diferencia de Lecturas Activa	Lectura Reportada Reactiva	Diferencia de Lecturas Reactiva
2018/02	04/02/2019	Real Actual	475	74	543	84
	05/01/2019	Real Anterior	401		458	

Respecto al cobro de energía reactiva, le informamos que dicho valor se factura cuando comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, según lo establecido en el numeral 19.4.9⁵ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Para su caso en particular el consumo de energía activa fue de 74 kwh, el 50% de este consumo es 37 kwh; ahora tomamos el consumo de energía reactiva 84 hacemos la respectiva resta:

$84 \text{ kvar} - 37 \text{ kwh} = 48 \text{ kvar}$ (este es el consumo de energía reactiva que se debía facturar).

Con base en lo expuesto, le informamos que los consumos liquidados corresponden a energía real representada en los kilovatios suministrados por la Compañía al inmueble, no habiendo lugar a realizar modificaciones o abonos en su factura.

Es necesario aclarar que la Empresa lleva a cabo una 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, si usted requiere de una 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

² ARTICULO 146. - LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

³ 19.4 Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicadas por el factor del respectivo equipo de medida".

⁴ 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)

⁵ "19.4.9 Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva. - El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa(...)"

Condiciones Uniformes, CCU, de la Empresa.

Interés Por Mora (Res:6%- Nore:29,55% Ea)

Con respecto a los intereses por mora liquidados en la facturación de la cuenta en mención, le indicamos que los intereses se liquidan teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Bancaria, contando los días transcurridos entre la primera fecha hasta la fecha de pago o el día del periodo de facturación de la siguiente emisión.

De la misma manera, le reiteramos que los intereses por mora liquidados en la factura se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 19.9.1:

“19.9.1 Intereses por mora. - En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.

Le informamos, que los recargos moratorios son liquidados sobre los saldos insolutos y en ningún momento se cobran recargos sobre recargos.

Ajuste a la decena (crédito)

La Resolución CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas) 108 de 1997 en su artículo 35, literal e, establece que la empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se desprejará.

Asistencias IGS

Se hace necesario aclarar de los cargos antes mencionados;

- ✓ Se facturan de acuerdo con el Decreto 828 ^[1] de 2007, CODENSA S.A. ESP está facultada para cobrar dentro de la factura de Servicios Públicos, cuotas derivadas del Crédito Fácil Codensa y seguros y/o publicaciones, teniendo en cuenta que los cobros derivados de la utilización de los servicios mencionados solicitados por un tercero son responsabilidad de éste y no del propietario. Dichos servicios son personales, por lo tanto, en caso de presentar mora, la cobranza se efectúa exclusivamente sobre el solicitante del servicio; por lo tanto, el no pago de los mismos no generará suspensión del suministro de energía. El cliente puede solicitar expedición de un comprobante de pago para cancelar únicamente los valores que le corresponden.
- ✓ Y escapa de competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en tanto estos no conciernen con la negativa del contrato, la suspensión, la

[1] "Artículo 8°.(.) En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario. Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la respectiva Empresa o entidad o a los puntos donde aquellas realizan sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores. (...)"

terminación, el corte del servicio o la facturación expedida por la empresa en punto de la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

No obstante, nos permitimos informarle que se envió su solicitud al área encargada, para realizar el respectivo estudio a su requerimiento y así poder dar respuesta de fondo, por lo que una vez finalizado dicho proceso, le estaremos informando a través del número telefónico mencionado en su carta.

Residencial Subsidio

Con respecto al porcentaje del subsidio otorgado, al verificar nuestro sistema de información comercial encontramos que para la cuenta 0789952-1, registra en nuestro sistema como un Residencial Estrato 2.

Es de aclarar, Codensa S.A. E.S.P que para los estratos 1, 2 y 3 se otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias.

“Artículo 99. Forma de subsidiar.

99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia...”

Al respecto, la resolución UPME (Unidad de Planeación Minero-Energética) 355 de julio de 2004, establece:

“ARTÍCULO 1o. CONSUMO DE SUBSISTENCIA. Se define como consumo de subsistencia, la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Se establece el Consumo de Subsistencia en 173 kWh-mes para alturas inferiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en 130 kwh-mes para alturas iguales o superiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar”.

Saldo anterior

Estos conceptos corresponden al no pago de la factura No. 536223862 de enero de 2019, la cual fue generada por la suma de \$278.700. en la cual se cargaron los cobros comerciales detallados a continuación:

- Consumo Activa Sencilla y Consumo Reactiva Sencilla

Es de precisar que el periodo de enero de 2019 comprendido del 05 de diciembre de 2018 al 05 de enero de 2019, el consumo fue liquidado mediante la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 72192 marca HEXING, tal como lo establece el Artículo 146⁶ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4⁷ del Contrato de Servicio Público de Energía

⁶ ARTICULO 146. - LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

⁷ 19.4 Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicadas por el factor del respectivo equipo de medida”.

Eléctrica⁸. Para determinar la cantidad de kilovatios (KW/h) consumidos se resta de la última lectura tomada, la lectura anterior registrada por el medidor. Dicha diferencia de lecturas se multiplica por el factor de liquidación y da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio.

Período de Facturación	Fecha de Lectura	Tipo Lectura	Lectura Reportada	Diferencia de Lecturas Activa	Lectura Reportada Reactiva	Diferencia de Lecturas Reactiva
2018/02	04/02/2019	Real Actual	401	84	459	95
	05/01/2019	Real Anterior	317		364	

Respecto al cobro de energía reactiva, le informamos que dicho valor se factura cuando comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, según lo establecido en el numeral 19.4.9⁹ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Así mismo, se facturaron los cobros de Intereses de mora, ajuste a la decena, subsidio residencial y Asistencias IGS los cuales fueron explicados anteriormente.

En cuanto a los cobros correspondientes a:

- Cobro inspección – perdidas, Valor medidor – perdidas, Calibración – perdidas, Sellos medidor – perdidas e IVA

Al respecto, le informamos que, con el objeto de garantizar una correcta medición de los consumos de energía, CODENSA el 14 de agosto de 2018, llevó a cabo la inspección técnica No. 708816102. En la misma se encontró lo siguiente:

- Medidor no registra
- Sin sello en celda de medida
- Se realiza cambio de visor
- Visor roto en celda de medida
- acometida pelada/ empalmada o deteriorada
- Punto fisico ilegible o sin marcar

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor No. 596959 marca COMPLANT y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor No. 72192 marca HEXING en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

La revisión 708816102 fue atendida por la señora Carmen González, quien manifestó actuar en calidad de familiar. Siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio, en la que se registró lo ejecutado en terreno.

⁸ 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)

⁹ "19.4.9 Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva. - El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa(...)"

En atención a su reclamo, la Empresa verificó el acta de inspección que se levantó en terreno para identificar si hubo observación alguna por parte de quien atendió la visita, en la que manifieste inconformidad con la actuación de los técnicos. Como en su caso no se hizo observación alguna, se entiende por aceptado lo consignado en el acta.

Es necesario aclarar que en la revisión de terreno no es posible determinar con exactitud el estado del equipo de medida retirado, motivo por el cual el medidor se envía al laboratorio de evaluación de anomalías, en donde es revisado con la metodología y elementos de precisión tecnificados.

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.

El medidor retirado No. 596959 marca COMPLANT fue guardado dentro de la tula No. 604484 con sellos de seguridad No. 6100517, tal como se puede verificar en el acta de inspección (AI-TP) 2031441; 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.

De acuerdo con lo anterior, el 28 de agosto de 2018 fue evaluado el medidor No. 596959 marca COMPLANT por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación¹⁰ técnica No. 0304073 el 28 de agosto de 2018, 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)
- Otros Otro (Falla Electrónica Ver Inspección Metrológica)

Así las cosas, le indicamos que el cambio se sustenta de acuerdo con lo expuesto en el numeral 9.10, 12.3 y 12.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica que al respecto expresan:

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.

10 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.

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 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.

Le confirmamos que cuando se realiza una inspección sin que genere cambio de medidor en la misma y se corrige cualquier irregularidad, el costo de estas obras se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 12.1 del contrato de condiciones uniformes que al respecto indica:

Parágrafo 1. 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.

Parágrafo 2. LA EMPRESA podrá adelantar programas de cambio de medidores por razones de orden tecnológico, o para desarrollar proyectos de medición inteligente. En estos casos la empresa comunicará previamente al cliente sobre el programa a desarrollar. En los casos en que LA EMPRESA asuma el costo de los medidores estos serán de propiedad de LA EMPRESA.

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.

Posteriormente, al cambio de medidor se envió la comunicación N° 07285576 del 20 de diciembre de 2018 enviada por la Empresa, se ofrecieron dos (2) alternativas para la reposición del medidor No. 596959 marca COMPLANT Como quiera que usted no informó su decisión frente a las alternativas mencionadas, dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibido de dicha comunicación, la Empresa le facturó el costo del medidor instalado en el periodo de enero de 2018, mediante factura No. 536223862.

Los cuales relacionamos a continuación:

Descripción del Cargo	Valor del
-----------------------	-----------

	Cargo (\$)
Cobro Iva 19%	\$36.344
Cobro Inspección - Perdidas	\$148.288
Valor Medidor - Perdidas	\$32.799
Calibración - Perdidas	\$9.449
Sellos Medidor - Perdidas	\$750
Total	\$227.630

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

De acuerdo con lo antes descrito, a continuación, presentamos las cláusulas del contrato de condiciones de energía eléctrica que sustentan los cobros objeto de reclamación:

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.

21.2.6 Retiro y reinstalación del medidor. Cuando LA EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades 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 caso.

21.2.7 Cobro del equipo de medida. - Se cobrará el valor del equipo de medida en las condiciones establecidas en el numeral 12.3, Reposición del equipo de medida, de este contrato.

18.2 Servicios Complementarios a la conexión prestados por LA EMPRESA. • Calibración posterior del medidor o sistema de medición.

Calibración. - Cuando la EMPRESA requiera la calibración del medidor o equipo de medida, el cobro de esta operación se efectuará de acuerdo con lo estipulado por las Resoluciones 108 y 225 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y demás normas que rijan en materia, vigentes al momento de la detección.

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.

Sellos. - Los elementos de seguridad son instalados con el fin de evitar que personal ajeno al autorizado por la Empresa tenga acceso al interior o a las conexiones del equipo de medida.

Es de aclarar, que el cambio se realizó para asegurar que la energía suministrada al cliente

sea registrada en forma correcta.

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.

Con respecto al certificado de calibración, le indicamos que este se encuentra anexo a la presente comunicación.

Respecto a la solicitud de que se expida una nueva factura por el consumo del periodo, le informamos que dicha solicitud ya fue resulta el 07 de febrero de 2019 en el cual se generó comprobante de pago por valor de \$59.550 el cual fue cancelado por el cliente el 08 de febrero de 2019. Es de precisar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 155¹¹ de la ley 142 de 1994, el pago de las sumas que no son objeto de reclamación o, en su defecto, del promedio del consumo, constituye un requisito para la interposición de los recursos de la vía gubernativa.

Es de precisar, que no se han vulnerado los derechos fundamentales del cliente, puesto que CODENSA, ha respeta el debido proceso, defensa y contradicción. Es de mencionar, 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.

A la fecha la cuenta en mención presenta un saldo pendiente por cancelar de \$227.630.

Enel - Codensa le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

¹¹ "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."

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2366 / Centro de Servicio al Cliente Girardot
Anexo 1 Folio Correspondiente al Certificado de Calibración

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



Contáctenos



Página web www.enel.com.co



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



Correo electrónico radicacionescodensa@enel.com *



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

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

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

- Correo electrónico: defensor@enel.com / denuncias@enel.com
- Página web www.enel.com.co/es/personas/defensor-cliente
- Comunicación escrita dirigida al Defensor y radicada, en un Centro de servicio Enel - Codensa.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 - 43 de Chapinero.

¹² 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.



07383603
2019/02/26

CITACIÓN

Señor
JOSE GUILLERMO MONTOYA MEDINA
El Caserío Mundo Nuevo
Teléfono: 313 363 04 01
Icononzo, Tolima

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02332739 del 07 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹³ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

Lo anterior, dado que vinimos a hacer entrega de la respuesta y no fue posible encontrarlo(a) en el momento de la visita, no dejamos copia de la respuesta porque esta se debe entregar personalmente al interesado, a su representante o apoderado debidamente facultado, según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de esta citación, se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2366/ Centro de Servicio al Cliente Girardot

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.

¹³ 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.

¹⁴ 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
JOSE GUILLERMO MONTOYA MEDINA
El Caserío Mundo Nuevo
Teléfono: 313 363 04 01
Icononzo, Tolima

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02332739 del 07 de febrero 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2366/ Centro de Servicio al Cliente Girardot

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.

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 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.



07383603

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. 07383603 del FEC EN CONSTRUCCION, de la comunicación radicada con No. 02332739 del 07 de febrero 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. Enel - Codensa¹⁷ le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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

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

2366 / Centro de Servicio al Cliente Girardot

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.



07383603

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **07 de marzo de 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señora (a) **JOSE GUILLERMO MONTOYA MEDINA** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07383603 del 2019/02/26

Persona a notificar: **JOSE GUILLERMO MONTOYA MEDINA**

Dirección de Notificación: El Caserío Mundo Nuevo
Icononzo, Tolima

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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 Mercurio¹⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2366 / Centro de Servicio al Cliente Girardot

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁸ 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.