



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Pacho 08/03/2019

Señor (a):
ANDREA PAOLA VELÁSQUEZ

Dirección: Calle 1 Salida Saboyá
Correo electrónico:
Fax: 320 855 29 14

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02328726 del 01/02/2019
Número de cliente 5199214-1**

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 07369743, 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 empresarial No. 07319793 del 18 de enero de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 08/03/2019 y se desfija el día 14/03/2019



07369743
2019/02/19

Bogotá,

Señora
ANDREA PAOLA VELÁSQUEZ
Calle 1 Salida Saboyá
Teléfono: 320 855 29 14
Pacho, Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación
No. 02328726 del 01 de febrero del 2019
Cuenta No. 5199214-1

Respetada Señora Andrea Paola. Reciba un cordial saludo.

El suscrito jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver el recurso de reposición interpuesto contra la decisión No. 07319793 del 18 de enero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Andrea Paola Velásquez, interpone reclamación mediante derecho de petición No. 02307516 del 28 de diciembre del 2018, en la cual manifestó inconformidad con los cobros comerciales por concepto de cambio de medidor.
2. El 18 de enero de 2019, la Compañía le envía la decisión No. 07319793 en la cual la Compañía da respuesta a la reclamación donde se informó que los cobros comerciales del periodo de diciembre corresponden a la orden de inspección No. 550062860 del 25 de julio de 2018 en la cual se realizó cambio de medidor.

Así mismo se informó que el consumo del periodo de diciembre de 2018 se liquidó de acuerdo con las lecturas reales registradas por el medidor No.99031 marca HEXING, conforme con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4¹

¹ **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 multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso: • Promedio del estrato socioeconómico. • Aforo individual de carga. • Promedio de consumos registrados. • Capacidad instalada. • Porcentaje registrado por el medidor. • Potencia instantánea.

del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión anterior y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67² 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, tal como consta en la copia de la guía No.014992559464 fechada el 22 de enero de 2019.
4. Dada la imposibilidad de efectuar la notificación personal, para dar cumplimiento al artículo 69 del C.P.A.C.A., se procedió con la entrega del aviso de notificación tal como consta en la copia de la guía No. 014992655197, fechada el 30 de enero de 2019; no obstante, al no lograrse la entrega efectiva del mismo, éste se fijó en lugar público de las oficinas de ENEL-CODENSA el 06 de febrero de 2019, con fecha de desfijación hasta el 12 de febrero de 2019.
5. La señora Andrea Paola Velásquez, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión empresarial No. 07319793 del 18 de enero de 2019, mediante radicado No. 02328726 del 01 de febrero del 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No. 02328726 del 01 de febrero del 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión empresarial No. 07319793 del 18 de enero de 2019.

PRUEBAS

1. Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación No. 02328726 del 01 de febrero del 2019. Folios 7.
2. Aviso del 06 de febrero de 2019. Folios 1).
3. Acuse de notificación por aviso y guía No. 014992655197, fechada el 30 de enero de 2019. Folios 2.
4. Acuse citación y guía No. 014992559464 fechada el 22 de enero de 2019. Folios 2.
5. Decisión administrativa No. 07319793 del 18 de enero de 2019. Folios 6.
6. Derecho de Petición No. 02307516 del 28 de diciembre del 2018. Folios 2.
7. Acuse de recibo carta de opciones. Folios 2.
8. Carta de opciones No. 07099341 del 24 de septiembre de 2018. Folios 1.
9. Dictamen de laboratorio No. 0300790 del 03 de agosto de 2018. Folios 3.
10. Acta de inspección No. 550062860 del 25 de julio de 2018. Folios 1.
11. Certificado de pagos. Folios 1.
12. Copia de las facturas de noviembre de 2017 a diciembre de 2018. Folios 14.
13. Histórico de consumos de la cuenta No. 5199214-1. Folios 1.

² 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. 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.*

Energía Activa							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Número de Medidor
22/11/2018	20/12/2018	2018/12	Facturación	Real	284	51	99031
23/10/2018	22/11/2018	2018/11	Facturación	Real	233	53	99031
21/09/2018	23/10/2018	2018/10	Facturación	Real	180	70	99031
23/08/2018	21/09/2018	2018/09	Facturación	Real	110	59	99031
24/07/2018	23/08/2018	2018/08	Facturación	Real	10674	49	99031
22/06/2018	24/07/2018	2018/07	Facturación	Real	10674	0	19480558
23/05/2018	22/06/2018	2018/06	Facturación	Real	10674	0	19480558
23/04/2018	23/05/2018	2018/05	Facturación	Real	10674	0	19480558
22/03/2018	23/04/2018	2018/04	Facturación	Real	10674	0	19480558
21/02/2018	22/03/2018	2018/03	Facturación	Real	10674	0	19480558
23/01/2018	21/02/2018	2018/02	Facturación	Real	10674	0	19480558
21/12/2017	23/01/2018	2018/01	Facturación	Real	10674	0	19480558
22/11/2017	21/12/2017	2017/12	Facturación	Real	10674	0	19480558
23/10/2017	22/11/2017	2017/11	Facturación	Real	10674	0	19480558
Energía Reactiva							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Reactiva FP	Consumo Reactiva FP	Número de Medidor
22/11/2018	20/12/2018	2018/12	Facturación	Real	226	18	99031
23/10/2018	22/11/2018	2018/11	Facturación	Real	183	16	99031
21/09/2018	23/10/2018	2018/10	Facturación	Real	141	16,5	99031
23/08/2018	21/09/2018	2018/09	Facturación	Real	90	18	99031
24/07/2018	23/08/2018	2018/08	Facturación	Real	43	0	99031

CONSIDERANDO

Sea lo primero mencionar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, la Empresa por disposición legal podrá realizar revisiones rutinarias al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos para su verificación; dichas visitas no requerirán de previo aviso teniendo en cuenta que los medidores deben encontrarse en un lugar de fácil acceso para la Empresa.

Dado lo anterior el día 25 de julio de 2018 bajo la orden No.550062860 se efectuó inspección al predio, donde se encontró el medidor No.19480558 con lectura 10674.8 kW/h, el cual fue retirado y enviado al laboratorio ya que se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- Servicio directo monofásico.
- Medidor desconectado.

- Medidor sin sello en bloque de terminales.
- Sin sello en la celda de medida.

En dicha visita se encontró medidor No. 19480558 con lectura 10674 kW desconectado, predio en servicio directo monofásico, motivo por el cual se retira medidor y en su reemplazo se instala medidor No. 99031 marca HEXING con lectura 2,11 KW, con pruebas conformes, se dejó predio con servicio.

La mencionada visita fue atendida por la señora Andrea Paola Velásquez en calidad de encargada, a quien se le informo todo lo allí actuado y se registró bajo el acta No.345289.

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.

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

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.

El medidor retirado No. 19480558 marca ISKRA, fue guardado dentro de la tula No. 401210 con sellos de seguridad No. 4020752 tal como se puede verificar en el acta de inspección AI-TP- 345289 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.

En consecuencia, en el laboratorio de la Compañía Americana de Multiservicios (CAM) el medidor No.19480558, marca ISKRA, fue dictaminado como **NO CONFORME**, según el Informe de Inspección Técnica No.0300790, del 03 de agosto de 2018, el laboratorio encontró las siguientes no conformidades.

- TAPA PRINCIPAL (OTRO) (Presenta mugre externamente, permite observar los datos técnicos del medidor en la posición normal de trabajo)
- BASE (OTRO) (Presenta mugre externamente)
- REGISTRADOR DETERIORADO (Esta sulfatado el elemento de sujeción)
- BLOQUE DE TERMINALES QUEMADO (El terminal 1)
- CIRCUITO DE CORRIENTE QUEMADO (El aislamiento del arrollamiento del circuito de corriente)
- BLOQUE DE TERMINALES DETERIORADO (Esta oxidado el tornillo inferior del terminal 1)

Con base en esto, el laboratorio dictaminó que el medidor retirado fue NO CONFORME.

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.

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° 07099341 del 24 de septiembre de 2018 enviada por la Empresa, se ofrecieron dos (2) alternativas para la reposición del medidor No. 19480558 marca ISKRA. 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 diciembre de 2018, mediante factura No. 534799453. Los cuales relacionamos a continuación:

Descripción del Cargo	Valor del Cargo
COBRO IVA	\$ 36.344
COBRO INSPECCION - PERDIDAS	\$ 148.288
VALOR MEDIDOR - PERDIDAS	\$ 32.799
CALIBRACION - PERDIDAS	\$ 9.449
SELLOS MEDIDOR - PERDIDAS	\$ 750
Total	\$ 227.630

Cabe recordar que el medidor hace parte de la red interna del predio, motivo por el cual y de acuerdo a lo establecido en el Artículo 23 de la Resolución CREG de 1997 el cliente es el responsable del cumplimiento de las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Estos elementos deben estar en condiciones óptimas de funcionamiento para la seguridad de su familia, la comunidad y el medio ambiente, según las disposiciones establecidas en el RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas).

En el caso que se encuentren en condiciones que no garanticen las condiciones de funcionamiento o seguridad antes mencionadas, la Empresa procede a realizar el cambio, sin embargo, el cobro de la revisión y los materiales utilizados lo asumirá el cliente. Lo anterior de acuerdo a lo señalado en la cláusula 9.8³ del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica.

Por lo antes expuesto, la Empresa no encuentra elementos de juicio para realizar modificaciones, reembolsos y/o ajustes en los cobros comerciales registrados en la factura No.534799453.

Por otra parte, se evidenció que el consumo del periodo de diciembre de 2018 se liquidó de acuerdo con las lecturas reales registradas por el medidor No.99031 marca HEXING, conforme con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4⁴ del

³ 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 hagan por iniciativa de LA EMPRESA y no se encuentre alteración alguna 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 efectuar una revisión y garantizar que se mantenga la condición de suspensión. Los cobros que se deriven de ella serán asumidos por EL CLIENTE.

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 multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida. En caso de que esto no sea posible se 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.

Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. Para mayor claridad se puede validar la información en el siguiente cuadro:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Actual	Consumo Facturado Activa	Número de Medidor
22/11/2018	20/12/2018	2018/12	Real	284	51	99031

Es importante aclarar que el consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía Reactiva, se les facturará cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa.

Es de resaltar, que para el periodo de diciembre de 2018 se liquidó un consumo de energía activa de 51 kW/h, y de energía reactiva de 43 Kvarh, ya que la misma comparada con la energía activa superó el 50% del consumo de energía activa, es decir 26, por lo que se facturó el excedente de consumo que supera la energía activa así:

$$51 \text{ kW}/2 = 25.5 \text{ kW y } 43 \text{ Kvarh} - 25.5 \text{ kW} = 17.5 \text{ Kvarh}$$

Así las cosas, le informamos que La Empresa está facturando los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas tomadas en su medidor No. 99031 marca HEXING, para determinar la cantidad de kilovatios (KW) consumidos se resta la lectura actual a la lectura anterior. Así se da aplicación al artículo 146 de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

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.

Es de indicar, que el consumo depende de la frecuencia y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos allí instalados, y la disminución de este dependerá únicamente del uso que se dé a la energía, por lo que le recomendamos ejercer especial control a los aparatos eléctricos que funcionan en el predio.

Cabe precisar que, el servicio se encuentra clasificado como residencial estrato 1, aplicando los subsidios correspondientes según el estrato, por lo cual no se puede afirmar que no cuenta con el beneficio.

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 Servicio Público de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso: • Promedio del estrato socioeconómico. • Aforo individual de carga. • Promedio de consumos registrados. • Capacidad instalada. • Porcentaje registrado por el medidor. • Potencia instantánea.

Vale la pena mencionar que, si 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 9.8 del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica de la empresa.

Con respecto a los intereses, estos se han cobrado de manera correcta, dado que el pago de la factura del periodo 11/2018 no se efectuó de manera completa y no se han congelado valores, de tal manera la Empresa procedió a generar los intereses moratorios correspondientes por valor de \$90, de igual manera ENEL-CODENSA los puede cobrar como lo estipula el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica en el numeral 19.9.1:

Intereses por mora.- *En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios, conceptos regulados, conceptos facturados, las consecuencias pecuniarias u otros valores liquidados, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.*

Tratándose del servicio residencial, se pacta en los términos de Código Civil, un interés igual a uno punto tres (1.3) veces la tasa de interés bancario corriente vigente al momento de expedir la factura, certificado por la Superintendencia financiera o quien haga sus veces.

En cuanto al concepto ajuste a la decena por \$1, le indicamos que el mismo se liquida de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 108 de 1997, la cual indica:

ARTICULO 35 “...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 (\$1.00); en caso contrario se desprejará...”

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.

Ahora bien, respecto a las fallas de intermitencia en el suministro de energía, le informamos que se verifico en el Sistema de Gestión de la Distribución SGD, encontrando lo siguiente:

Referencia	Fecha Inicio Afectación	Trafo	SumaDeTiempo_Min	Causa Res 097/2008
CD05100098	6/12/2017	E12069TR1	0,033333331	Interrupciones no programadas no excluibles
CD05100144	6/12/2017	E12069TR1	38,95	Interrupciones no programadas no excluibles
CD05104870	31/12/2017	E12069TR1	68,03333333	Interrupciones no programadas no excluibles
CD05105714	5/01/2018	E12069TR1	8,883333335	Interrupciones no programadas no excluibles
CD05105976	6/01/2018	E12069TR1	74,21666667	Interrupciones no programadas no excluibles
CD05106090	7/01/2018	E12069TR1	246,7666667	Catástrofes Naturales
CD05106242	8/01/2018	E12069TR1	5,016666666	Interrupciones no programadas no excluibles
CD05108756	21/01/2018	E12069TR1	1,416666663	Interrupciones no programadas no excluibles

En razón a lo antes mencionado no se puede afirmar que las fallas se hayan ocasionado por el cambio de medidor, ya que fueron fallas generales en el sector.

Por otra parte, en aras de garantizar el principio del debido proceso, con garantía plena de los derechos de representación, defensa y contradicción el hecho nuevo correspondiente a la suspensión del servicio, le informamos que esta reclamación será atendida mediante el radicado No. 02330496 del 05 de febrero de 2019, el cual será puesto en conocimiento de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 158 y 159 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, respecto a la queja por la información suministrada por el técnico respecto al no cobro de la inspección, se generó la denuncia No. 52721. Si desea obtener información de la misma usted podrá comunicarse a través del correo denuncias@enel.com para que indicando el número aquí señalado se le brinde información sobre el estado de la queja conservando la información sujeta a reserva legal dentro de la investigación.

Finalmente, le informamos que a fin de que el cliente realice el pago de las sumas que no son objeto de reclamación y mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación dando aplicación a lo dispuesto en el artículo 155 de la ley 142 de 1994, encontramos procedente dejar en aclaración la suma correspondiente a los cobros comerciales liquidados en el periodo de noviembre por concepto de inspección, calibración, sellos e IVA por valor de \$ 227.630. Así mismo, se descontaron los intereses por mora causados.

Cabe precisar que los valores de consumo fueron cancelados por el recurrente, motivo por el cual no se encontró procedente dejar valores congelados.

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina,

RESUELVE

1. Confirmar la decisión empresarial No. 07319793 del 18 de enero de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

Su caso se encuentra en este momento del proceso



Contáctenos



Página web www.enel.com.co



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



Correo electrónico radicacionescodensa@enel.com *



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

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

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

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

⁵ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

CITACIÓN

Señora
ANDREA PAOLA VELÁSQUEZ
Calle 1 Salida Saboyá
Teléfono: 320 855 29 14
Pacho, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No.02328726 del 01 de febrero del 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 o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

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

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

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁶ Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

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

CITACIÓN

Señora

ANDREA PAOLA VELÁSQUEZ

Calle 1 Salida Saboyá
Teléfono: 320 855 29 14
Pacho, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No.02328726 del 01 de febrero del 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 o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

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

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

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁷

Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

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.

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

⁷ Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

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 07369743 del 2019/02/19, del radicado No. 02328726 del 01 de febrero del 2019.

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

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

SO44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO



07369743

ENEL-CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **28 / 02 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

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

Acto administrativo a notificar:	07369743 del 2019/02/19
Persona a notificar:	ANDREA PAOLA VELÁSQUEZ
Dirección de Notificación:	Calle 1 Salida Saboyá Pacho, 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

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 Mercurio⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁸ 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.