



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 14/03/2019

Señor (a):
NELCY YASMIN BUITRAGO SALINAS

Dirección: Calle 75 B Sur No. 39 B - 39
Correo electrónico:
Fax: 301 487 54 23

REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02331458 del 06/02/2019
Número de cliente 6119-1

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 07383562, 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. 07326438 del 24 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 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 14/03/2019 y se desfija el día 20/03/2019



07383562

2019/02/26

Bogotá,

Señora

NELCY YASMIN BUITRAGO SALINAS

Calle 75 B Sur No. 39 B - 39

Teléfono 301 487 54 23

Bogotá, D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación

No. 02331458 del 06 de febrero de 2019

Cuenta: 6119-1

Respetada señora Nelcy, 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 en subsidio de Apelación interpuesto contra la Decisión Empresarial No. 07326438 del 24 de enero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS

1. La señora Nelcy Yasmin Buitrago Salinas, presentó reclamación mediante Derecho de Petición No. 02309414 del 03 de enero de 2019, por medio de la cual presento inconformidad con la factura del periodo del mes de diciembre de 2018.
2. Como respuesta al radicado No. 02309414 del 03 de enero de 2019, la Compañía le envía el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07326438 del 24 de enero 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 14 de enero de 2018 al 13 de junio de 2018, fecha en la cual se realizó la revisión No. 480070324; lo anterior, de acuerdo con los elementos probatorios que reposan en el expediente No. 85817842. Al existir mérito para recuperar energía¹ dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.6, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$22.132.

Así mismo, se explicó que los cobros por concepto de cambio de medidor cargados en

¹ 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 factura 534717949, se originaron en la inspección 739705503 del 29 de septiembre de 2018.

Advirtiendo que, contra el Acto Administrativo con Decisión Empresarial No. 07326438 del 24 de enero 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 No. 07326438 del 24 de enero de 2019, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67² del C.P.A.C.A (Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, ésta se envió por medio de mensajería especializada dentro de los 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 68³ del mismo código, tal como consta en la copia de la guía No. 014992623011, fechada el 28 de enero de 2019, la cual fue suscrita, el 29 de enero de 2019, por la señora María Charry quien recibió en calidad de usuaria.
4. En CADE Chicó, el día 04 de febrero de 2019 y emitida la respuesta por parte de Enel Codensa de manera personal fue notificado la señora Nelcy Yasmin Buitrago Salinas, se entregó copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, teniendo en cuenta el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo..
5. La señora Nelcy Yasmin Buitrago Salinas, interpone Recurso de Reposición en subsidio de Apelación mediante radicado No. 02309414 del 03 de enero de 2019, contra la Decisión Empresarial No. 07326438 del 24 de enero de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el Recurso de Reposición en subsidio de Apelación No. 02331458 del 06 de febrero de 2019, el recurrente manifiesta su inconformidad ante la respuesta dada por parte de la compañía, al indicar que, el equipo de medida retirado ya se había cancelado

PRUEBAS

1. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación No. 02331458 del 06 de febrero de 2019. (Folios 1).
2. Copia Derecho de Petición No. 02309414 del 03 de enero de 2019. (Folios 2).
3. Decisión Empresarial No. 07326438 del 24 de enero de 2019. (Folios 11)
4. Copia constancia notificación por citación guía No. 01499263011 (Folios 2)
5. Constancia notificación personal Decisión Empresarial No. 07326438 del 24 de enero de 2019. (Folios 2).

² Artículo 67 C.P.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.

³ Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a fa 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.

6. Copia Inspección Técnica No. 480070324 del 13 de junio de 2018, AI-TP 3249006. (Folios 1)
7. Carta de Hallazgos No. 07045641 del 31 de agosto de 2018 (Folios 3).
8. Acuse de recibido Carta de Hallazgos No.07045641 del 31 de agosto de 2018 (folios 2).
9. Comunicación por Cobro de Recuperación de Energía No. 07245932 del 03 de diciembre de 2019 (folios 7).
10. Acuse notificación Comunicación por Cobro de Recuperación de Energía No. 07245932 del 03 de diciembre (folio 1).
11. Copia Inspección Técnica No. 739705503 del 29 de septiembre de 2018, AI-TP 3321463. (folios 2).
12. Dictamen de Laboratorio No. 0310896 del 08 de octubre de 2018 (Folios 4).
13. Duplicado de las facturas emitidas desde junio de 2017 a diciembre de 2018. (Folios 19)
14. Histórico de pagos realizados de la cuenta No. 6119-1. (Folios 2)

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	177	69	55055
23/10/2018	22/11/2018	2018/11	Facturación	Real	108	59	55055
21/09/2018	23/10/2018	2018/10	Facturación	Real	4446	64	55055
23/08/2018	21/09/2018	2018/09	Facturación	Real	4430	57	95534
24/07/2018	23/08/2018	2018/08	Facturación	Real	4373	54	95534
22/06/2018	24/07/2018	2018/07	Facturación	Real	4319	76	95534
23/05/2018	22/06/2018	2018/06	Facturación	Real	4243	74	95534
23/04/2018	23/05/2018	2018/05	Facturación	Real	4169	80	95534
22/03/2018	23/04/2018	2018/04	Facturación	Real	4089	76	95534
21/02/2018	22/03/2018	2018/03	Facturación	Real	4013	72	95534
23/01/2018	21/02/2018	2018/02	Facturación	Real	3941	67	95534
21/12/2017	23/01/2018	2018/01	Facturación	Real	3874	63	95534
22/11/2017	21/12/2017	2017/12	Facturación	Real	3811	58	95534
23/10/2017	22/11/2017	2017/11	Facturación	Real	3753	62	95534
20/09/2017	23/10/2017	2017/10	Facturación	Real	3691	54	95534
23/08/2017	20/09/2017	2017/09	Facturación	Real	3637	45	95534
24/07/2017	23/08/2017	2017/08	Facturación	Real	3592	35	95534
22/06/2017	24/07/2017	2017/07	Facturación	Real	3557	103	95534
22/05/2017	22/06/2017	2017/06	Facturación	Real	3454	285	95534

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 alto 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.

Validando nuestro sistema de información comercial evidenciamos que para la cuenta en mención los valores liquidados en la factura No. 534717949 de diciembre de 2018 son correctos, no habiendo lugar a modificación alguna. A continuación detallamos los cobros facturados a la fecha de emisión de este comunicado:

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	VALOR CARGO
CONSUMO ACTIVA SENCILLA	\$ 35.721
COBRO IVA 19%	\$ 28.317
INTERES POR MORA	\$ 4
RECUPERACION DE ENERGIA	\$ 22.132

AJUSTE A LA DECENA (DEBITO)	\$ 2
COBRO INSPECCIÓN - PERDIDAS	\$ 148.288
SELLOS MEDIDOR - PERDIDAS	\$ 750
RESIDENCIAL SUBSIDIO	-\$ 17.861
SUBSIDIOS POR REINTEGROS	-\$ 10.443
TOTAL	\$ 206.910

- CONSUMO ACTIVA Y REACTIVA

Respecto a este cobro la Empresa está facturando los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas tomadas en su medidor; para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta la lectura que efectivamente se tomó el último mes a la tomada en el período anterior. Así se da aplicación al artículo 146⁴ de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4⁵ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁶).

Período Comprendido		Días de cada periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Consumida	Energía Facturada
Desde	Hasta			Anterior	Actual		
22/11/2018	20/12/2018	28	2018/12	108	177	69	69

- INTERES MORA E INTERES MORA CONTRIBUCION

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

En relación con el cargo de 2 por ajuste en la decena, éste se realiza de acuerdo con la resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en su

⁴ 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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”

⁵ “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 (...).”

⁶ 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)

artículo 35, literal e, la cual establece que la empresa puede realizar estas aproximaciones por defecto o por exceso según el caso.

Conforme a lo anterior, el ajuste a la decena la empresa lo establece según lo indicado en la normatividad anteriormente mencionada.

- RESIDENCIAL SUBSIDIO

Es de aclarar, Enel-Codensa 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”.

- RECUPERACION DE ENERGIA Y SUBCIDIO POR REINTEGROS

Una vez verificado nuestro sistema de información comercial, respecto al cobro de \$ 22.132 por concepto de recuperación de energía menos subsidio por reintegros por valor de \$-10.443 liquidado en la factura No. 534717949 del periodo de diciembre de 2018, nos permitimos informar que como es de su conocimiento, el pasado 13 de junio de 2018 se practicó la inspección 480070324, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la Calle 75 B Sur No 9 B – 39 Piso 2 con número de servicio eléctrico 6119 y medidor asociado 95534 marca Ningbo, factor 1 y clase de servicio Residencial.

La mencionada inspección 480070324, fue realizada por personal autorizado por Enel - Codensa⁷ y fue atendida por la señora Nelcy Buitrago, identificada con cédula de ciudadanía No 52831160, quien manifestó actuar en calidad de Propietario(a), 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 y la persona que atendio la visita.

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

⁷ 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.

- Dirección errada (Cuando la dirección encontrada en terreno no coincide con la reportada en el sistema de información comercial)
- Bajo porcentaje registrado por el medidor (Cuando el medidor no registra la totalidad del consumo de la carga asociada)

Verificar estado y funcionamiento del medidor, indagar el motivo de la desviación de consumo, se encontró medidor monofásico # 95534 marca 75, presta servicio a vivienda en piso 2, lectura 04220.0kwh, potencia instantánea de 0.1kw, pruebas con carga resistiva medidor registra bajo porcentaje -11.83%, direccionar inspección con cuadrilla de masivo convencional para corregir anomalías, caja de medidor externa normalizada para 4 cuentas no se sella, instalaciones eléctricas y electrodomésticos verificados quedan funcionando en condiciones normales, sello retirado en sobre 1188696.

Así mismo, en la mencionada revisión se realizó un aforo (suma de capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentran instalados o susceptibles de ser conectados en el inmueble), encontrándose una carga instalada de 2.17 kW tarifa Residencial.

Al existir mérito para recuperar energía⁸ dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.5, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$22.132, según el método de cálculo que se detalla a continuación y que era aplicable a su caso:

“19.4.5 Cálculo por “Porcentaje registrado por el medidor”.

Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un Laboratorio de medidores acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC).

El Consumo calculado se obtiene a partir del Consumo promedio facturado sobre el porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

Tendrán prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el Laboratorio de Medidores sobre los que se obtengan en terreno.

A continuación, encontrará el detalle la liquidación por porcentaje registrado por el medidor efectuada para cuenta la cuenta del asunto

C1 = Es el consumo promedio facturado y registrado por el medidor con un porcentaje de 88,73% del registro total del consumo, para el caso en mención es de 2,0951kwh/día.

⁸ **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

Co = Es el consumo del 100% que no se registró y que se debía facturar para los periodos respectivos, para el caso en mención fue de 2,7530kwh/día.

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

Entonces $C2 = Co - C1 = 0,66\text{kwh/día}$, que equivalen al -11,27% que el medidor no registró.

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 que facturar
14 de enero de 2018	13 de junio de 2018	150	46,23	46,23	\$ 22.132	\$-10.443	\$ 11.689

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)	150
Consumo de energía no pagada durante el período (en kWh)	46,23
Valor del consumo de energía no pagada	\$ 22.132
Subsidio Por Reintegros	\$-10.443
VALOR TOTAL A FACTURAR	\$ 11.689

VALOR TOTAL A FACTURAR EN LETRAS: **ONCE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS**

Por lo tanto, se procedió a cargar dicho cobro en la factura No. 534717949 del periodo de diciembre de 2018, con las anteriores características, el cual es correcto, dado que se cumplió con el debido proceso.

En este orden de ideas, la Empresa está legalmente facultada para realizar los cobros con los que usted no está de acuerdo debido a que, según el artículo 150⁹ de la ley 142 de 1994 CODENSA puede cobrar bienes y/o servicios no facturados por error u omisión.

De lo expuesto anteriormente vale la pena explicar que la recuperación de energía es: La energía consumida y no registrada a través del equipo de medida instalado por la Empresa. Debe determinarse si los motivos del no registro o subregistro obedecen a causas inherentes al deterioro normal del equipo o a factores externos no atribuibles a manipulación intencionada, en cuyo caso se cobra la recuperación de dicha energía estimando el consumo

⁹ "ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."

dejado de registrar. En caso contrario, la Empresa cobra los reintegros aplicando el factor sancionatorio. En ambos casos conforme a lo establecido en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Es preciso aclarar, que la compañía no está imponiendo sanción alguna al cliente únicamente está cobrando el consumo no registrado por el equipo de medida.

- COBRO INSPECCIÓN – PERDIDAS, SELLOS MEDIDOR – PERDIDAS E IVA

Al respecto, le informamos que, con el objeto de garantizar una correcta medición de los consumos de energía, Enel-Codensa el 29 de septiembre de 2018, llevó a cabo la inspección técnica No. 739705503. En la misma se encontró lo siguiente:

inspeccion de masivo especial, para cambio de medidor por anomalias encontradas en inspeccion anterior, se explica procedimiento al cliente se cambia medidor led no pulsa pruebas iniciales a dictamen de laboratorio potencia instantanea de &0.10& kw, parcial 2*8, en celda, medidor presta servicio a apartamento, se instala medidor No.55055 marca ENEL pruebas despues de la inspeccion de -0.8 / de error conforme instalaciones y equipos verificados quedan satisfaccionn del usuario. se reconecta servicio a peticiaon del usuario.

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor No. 95534 marca NINGBO y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor No. 55055 marca ENEL en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

La revisión 739705503 fue atendida por la señora Nelsy Buitrago, quien manifestó actuar en calidad de Encargada. 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.

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.

De acuerdo con lo anterior, el 08 de octubre de 2018 fue evaluado el medidor No. 95534 marca NINGBO por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación¹⁰ técnica No. 0310896 el 08 de octubre 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 Externa E Internamente)

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 Condiciones Uniformes 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

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.

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.

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 Condiciones Uniformes y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Finalmente, y en concordancia al artículo 155 de la Ley 142 de 1994 le informamos, que no se dejan valores en aclaración debido a que los cargos objeto de reclamo por el cliente ya fueron cancelados por el cliente.

Por los motivos expuestos esta oficina,

RESUELVE

1. Confirmar la Decisión Empresarial No. 07326438 del 24 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 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.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹¹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

LJRU//CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA

¹¹ 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.

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 Codensa S.A ESP.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 -43 de Chapinero.

CITACIÓN

Señora

NELCY YASMIN BUITRAGO SALINAS

Calle 75 B Sur No. 39 B - 39

Teléfono 301 487 54 23

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02331458 del 06 de febrero de 2018, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹¹ 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 puede hacer la notificación personal dentro de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha del envío registrada en la guía adjunta, se procederá a notificar por medio de aviso, por lo cual se hará nuevamente el envío adjuntando la respuesta, en tal caso la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹²

¹² 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.

Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LJRU//CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA

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.

CITACIÓN

Señora
NELCY YASMIN BUITRAGO SALINAS
Calle 75 B Sur No. 39 B - 39
Teléfono 301 487 54 23
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02331458 del 06 de febrero de 2018, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹¹ 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 puede hacer la notificación personal dentro de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha del envío registrada en la guía adjunta, se procederá a notificar por medio de aviso, por lo cual se hará nuevamente el envío adjuntando la respuesta, en tal caso la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LJRU//CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

¹³ 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.

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

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 07383562 del 2019/02/26, del radicado No. 02331458 del 06 de febrero de 2018.

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.

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

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



07383562

Enel – Codensa
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **07/03/2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **NELCY YASMIN BUITRAGO SALINAS** nombre del contacto, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07383562 del 2019/02/26
Persona a notificar: **NELCY YASMIN BUITRAGO SALINAS**
Dirección de Notificación: Calle 75 B Sur No. 39 B - 39, Bogotá, D.C.
Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente 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 Mercurio¹⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LJRU//CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE VENECIA

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

¹⁴ 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.