

AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Chia 11/03/2019

Señor (a):

HADA NECSY LAVERDE HERNÁNDEZ

Dirección: Carrera 7 No 19 - 92, Sector Delicias

Correo electrónico:

Teléfono: 885 58 07 - 313 252 20 64

REF: Notificación Respuesta Rad 02327613 del 31/01/2019
Número de cliente . 0971295-5

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 07370946, 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 07370946 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 11/03/2019 y se desfija el día 15/03/2019





07370946

2019/02/20

Bogotá, D.C.

Señora

HADA NECSY LAVERDE HERNÁNDEZ

Carrera 7 No 19 - 92, Sector Delicias

Teléfono 885 58 07 - 313 252 20 64

Chía - Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02327613 del 31 de enero de 2019
Cuenta No. 0971295-5

Respetada señora HADA **NECSY LAVERDE HERNÁNDEZ**

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita un estado de cuenta detallado a la fecha, pues los cobros de la factura en cuanto a valores y concepto no son claros; en el sentido que se está cobrando una refinanciación de la cual no tengo conocimiento.

Una vez consultado nuestro sistema de información comercial encontramos que para el periodo comprendido entre el 21 de diciembre de 2018 y el 23 de enero de 2019, se generó factura No. 538354566, donde se encontraron los cobros descritos a continuación:

Descripción del Cargo	Unidad Cobro	Consumo Kwh	Valor Cargo
INTERESES DE MORA SERVICIO CONVENIO	FIJO	0	\$ 1.447
CUOTA AFECTO INTERES CREDITO	FIJO	0	\$ 41.854
SALDO CONVENIO		0	\$ 1.082.639
SALDO ANTERIOR SERV CONVENIO		0	\$ 117.269
INTERESES FINANC	FIJO	0	\$ 16.221
CONSUMO ACTIVA SENCILLA	KWH	81	\$ 42.158
RECONEXION	FIJO	0	\$ 46.329
AJUSTE A LA DECENA (CREDITO)	FIJO	0	-\$ 4
RESIDENCIAL SUBSIDIO	KWH	81	-\$ 6.324

Describiremos cada uno de ellos:

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.

- INTERESES DE MORA SERVICIO CONVENIO, INTERESES FINANCIEROS, CUOTA AFECTO INTERES CREDITO:

En cuanto a los intereses por mora es preciso indicar que los mismos, se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato de Servicio Público de Energía eléctrica, 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, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990.

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 Superintendencia Financiera o quien haga su vez.”

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

- SALDO CONVENIO:

Una vez consultado el sistema de información comercial, se logró evidenciar que el 31 de octubre de 2017 se realizó convenio de pago 174446929 para cancelar el saldo por un valor de \$1.649.490, el acuerdo se suscribió con las siguientes condiciones; Cuota Inicial de \$184.000 y el saldo restante fue diferido a 36 cuotas.

Es importante precisar que en el pagaré firmado el 31 de octubre de 2017 se le informan varios artículos como el que a continuación relaciono:

3.7 El CLIENTE renuncia irrevocablemente a iniciar o proseguir todo tipo de acción o reclamación judicial, extrajudicial, administrativa o policiva contra Enel - Codensa y relacionada con los antecedentes materia del presente acuerdo, y/o se compromete a desistir de las que eventualmente hubiere adelantado a más tardar el día siguiente a la fecha de suscripción del presente acuerdo.

Igualmente renuncia expresamente a iniciar o proseguir algún tipo de reclamación por perjuicios materiales y/o morales, pasados, presentes y/ futuros.

- SALDO ANTERIOR SERV CONVENIO:

En cuanto a saldo anterior, corresponde a los saldos faltantes dejados de cancelar en la factura anterior, en este caso, se evidenció que la factura que corresponde al periodo de diciembre de 2018 por valor de \$169.040, por lo cual quedó un saldo pendiente por \$117.269; el cual se reflejó como saldo anterior en la factura de enero de 2019.

- CONSUMO ACTIVA SENCILLA:

En cuanto al consumo facturado le informamos que el consumo para la cuenta del asunto generado en el último período de facturación es decir el comprendido entre el 21 de diciembre de 2018 y el 213 de enero de 2019, fue liquidado mediante la estricta diferencia de

la lectura registrada por el medidor No. 28915350 marca LANDIS, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4 del contrato para la prestación del servicio público de energía eléctrica, que estipula:

“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...”

Período Desde	Período Hasta	Tipo Lectura	Lectura Facturada	Consumo Facturado
21/12/2018	23/01/2019	Real	87292	81
23/11/2018	21/12/2018	Real	87211	

Con el detalle anteriormente descrito, se establece que la factura mensual se encuentra bien liquidada, y que la empresa está facturando los consumos de las cuentas del asunto según el registro de las lecturas tomadas en su medidor mensualmente. Para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta la lectura que efectivamente se tomó a la tomada en el período anterior. Así se da aplicación al artículo 146² de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4 del contrato para la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Es importante mencionar que el consumo facturado no presenta una desviación significativa en los términos del artículo 149³ de la ley 142 de 1994 y lo estipulado en los numerales 19.4.7.3⁴ del contrato para la prestación del servicio público de energía eléctrica.

- RECONEXIÓN:

Esto por cuanto, usted no efectuó el pago de la factura 531423693 de noviembre de 2018 dentro de la fecha límite establecida, 5 de diciembre de 2018; éste se hizo solo hasta el 27 de diciembre de 2018, razón por la cual se suspendió el servicio el 10 de diciembre de 2018 mediante la orden No. 301569312.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140⁵ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20⁶ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica,

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 elementoprincipal 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...”

³ “ARTICULO 149.- De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

⁴ “19.4.7.3 (...) Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si ésta es mensual. Para determinar las variaciones máximas y mínimas de consumo se considerará la cantidad de desviaciones estándar. LA EMPRESA se reserva el derecho de variar los porcentajes indicados de acuerdo con lo estipulado en el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG (...)

⁵ “ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...).”

⁶ “20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- (...) 20.1 Suspensión del servicio.- En los siguientes casos: 20.1.1. Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. (...)”

las cuales expresan que la falta de pago oportuno de la factura expedida por la Empresa, por un (1) período de facturación da lugar a la suspensión del servicio.

Teniendo en cuenta que el pago por \$51.771, se hizo hasta el 27 de diciembre de 2018, se generó la orden de reconexión 301738154.

Por lo tanto, en la factura enero de 2019 se cargó el costo de la reconexión de conformidad con lo estipulado en la cláusula 20.5⁷ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

Es importante tener en cuenta que, a los valores cobrados por concepto de reconexión, se aplican las tarifas definidas por la Resolución CREG 225 de 1997, las cuales son previamente revisadas y aprobadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

- AJUSTE A LA DECENA:

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 desprejiciará."

- 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".

Enel - Codensa⁸ 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.

⁷ "20.5 Restablecimiento del servicio.- En el evento en que la suspensión o corte del servicio haya sido causado por el incumplimiento de este contrato por parte del CLIENTE, para restablecer el servicio, éste deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión (...)"

⁸ 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.

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,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

NOCA/Centro de Servicio al Cliente Chía

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:

⁹ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

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



07370946

2019/02/20

CITACIÓN

Señora

HADA NECSY LAVERDE HERNÁNDEZ

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Carrera 7 No 19 - 92, Sector Delicias

Teléfono 885 58 07 - 313 252 20 64

Chía - Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02327613 del 31 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa^[1] 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 Mercurio¹⁰

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

NOCA/Centro de servicio al cliente Chía

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.

^[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.

¹⁰ 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.



07370946
2019/02/20

CITACIÓN

Señora

HADA NECSY LAVERDE HERNÁNDEZ

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Carrera 7 No 19 - 92, Sector Delicias

Teléfono 885 58 07 - 313 252 20 64

Chía - Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02327613 del 31 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa^[1] 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 Mercurio¹¹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

NOCA/Centro de servicio al cliente Chía

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.

^[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.

¹¹ 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.

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 07370946 del 2019/02/20, de la comunicación radicada con No 02327613 de 31 de enero 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 - Codensa¹² 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.: _____

NOCA/Centro de servicio al cliente Chía

¹² 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.



07370946

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **1 de febrero de 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora **HADA NECSY LAVERDE HERNÁNDEZ** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07370946 del 2019/02/20

Persona a notificar: **HADA NECSY LAVERDE HERNÁNDEZ**
¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Dirección de Notificación Carrera 7 No 19 - 92, Sector Delicias
Chía - Cundinamarca

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

Cargo Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa¹³ 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 Mercurio¹⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
NOCA/Centro de servicio al cliente Chía

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

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 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.