



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 11/03/2019

Señor (a):
HEIDY MADELENY MOLINA BUENO

Dirección: Carrera 119 C No. 63 A - 23 Piso 1
Correo electrónico: heidy_m20@hotmail.com
Fax: 317 378 41 12

REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02332928 del 07/02/2019
Número de cliente 2135953-9

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 07364956, 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 No. 07337024 del 31 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 11/03/2019 y se desfija el día 15/03/2019



07364956
2019/02/15
Bogotá,



Señora
HEIDY MADELENY MOLINA BUENO
Email: heidy_m20@hotmail.com
Carrera 119 C No. 63 A - 23 Piso 1
Teléfono: 317 378 41 12
Bogotá,D.C.,

Asunto: Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación
Radicación No. 02332928 del 07 de febrero del 2019
Cuenta No. 2135953-9

Respetada señora Heidy Madeleny. 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. 07337024 del 31 de enero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Heidy Madeleny Motina Bueno, presentó reclamación mediante derecho de petición No. 02314107 del 11 de enero de 2019, en la cual manifestó no estar de acuerdo con el cobro generado por concepto de cobro inspección-perdidas por un valor de \$180.067, esto debido a que los técnicos de Enel- Codensa le manifestaron que dicha inspección técnica no tendría ningún costo, además debe tenerse en cuenta que la inspección en ningún momento fue solicitada, ni requerida. Por lo anterior manifestado se opone a efectuar pago alguno porque considera que es una estafa.
2. Como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión No. 07337024 del 31 de enero de 2019, en la cual se informó que dichos cobros corresponden a la inspección que se llevó a cabo el pasado 07 de diciembre del 2018 mediante orden No. 775173205.
3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión No. 07337024 del 31 de enero de 2019, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), ésta se envió a través del correo electrónico: heidy_m20@hotmail.com, de la cual se adjuntó

copia íntegra quedando notificado a partir de la fecha y hora en que se entregó al buzón, esto es, el 31 de enero de 2019, lo cual se encuentra debidamente certificado.

4. La señora Heidy Madeleny Molina Bueno, interpuso los recursos de reposición y subsidiariamente el de apelación contra la decisión No. 07337024 del 31 de enero de 2019, mediante el radicado No. 02332928 del 07 de febrero del 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No. 02332928 del 07 de febrero del 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con los cobros efectuados por inspección, argumentando que no tendría ningún tipo de costo.

PRUEBAS

1. Recurso de reposición y apelación No. 02332928 del 07 de febrero del 2019. (Folios 2).
2. Certificado de notificación electrónica, decisión No. 07337024 del 31 de enero de 2019. (Folios 3).
3. Decisión administrativa No. 07337024 del 31 de enero de 2019. (Folios 6).
4. Derecho de Petición No. 02314107 del 11 de enero de 2019. (Folios 1).
5. Dictamen de laboratorio No. 0321358 del 14 de diciembre de 2018. (Folios 5).
6. Acta de inspección No. 775173205 del 07 de diciembre de 2018. (Folios 1).
7. Certificación de pagos. (Folios 1).
8. Copia de la factura de enero de 2019. (Folios 1).

CONSIDERACIONES

Una vez consultado el sistema de información comercial, le indicamos que, con el objeto de garantizar una correcta medición de los consumos de energía, Enel-Codensa el 07 de diciembre de 2018, llevó a cabo la inspección técnica No. 775173205. En la misma se encontró lo siguiente:

- Medidores de energía marca Enel no tienen costo para el cliente
- Medidor con base y/o tapa principal metálica
- Instalación presenta riesgo eléctrico
- Sin sello en la celda medida

Se encontró, uso garaje celda externa dos cuentas sin sello en celda de medida acometida #8. potencia instantánea 0.12kw medidor encontrado conforma a pruebas resistiva, medidor base metálica presenta riesgo eléctrico por tal motivo el cambio, prueba realizada desde pin de corte, se retira medidor en tula 41710 con kit de retiro 300338 para análisis de laboratorio. Señor usuario si desea estar presente en dicho análisis debe comunicarse al #6422849 en un plazo no mayor a 3 días hábiles y concretar cita, medidor instalado marca Enel funciona e integra correctamente. todo queda funcionando normal, se anexa registro fotográfico.

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor No. 34493 marca NANSEN y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor No. 6015725 marca ENEL en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

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.

El medidor retirado No. 34493 marca NANSEN fue guardado dentro de la bolsa No. 41710 con sello de seguridad No. 300338, tal como se puede verificar en el acta de inspección (AI-TP) 3367443; 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. Como usted no lo manifestó, el medidor se evaluó sin su presencia.

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 Servicios Públicos 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, la empresa le facturó el costo de la mano de obra del medidor instalado en el periodo de enero de 2019, mediante factura No. 535710388.

Los cuales relacionamos a continuación:

Descripción del Cargo	Valor del Cargo (\$)
Cobro IVA	\$36.208
Cobro inspección - perdidas	\$189.067
Sellos medidor - perdidas	\$1500
Total	\$226.775

Cabe precisar que, el medidor instalado, en efecto no le fue cobrado, tal como aparece en la relación del cuadro anterior.

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.

21.2.7 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.

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.

De acuerdo con lo anterior, le informamos, que los medidores con carcasa metálica se deben cambiar debido al alto riesgo de accidentalidad que representan. Éstos medidores presentan mayor riesgo de descargas eléctricas a las personas o a las instalaciones y posibles efectos de una excesiva temperatura a diferencia de los medidores construidos con un material aislante y en la mayoría de los casos en donde se encuentran instalados estos medidores, las celdas de medida y sus acometidas no cumplen norma por lo que se aumenta el riesgo de accidentalidad, motivo por el cual el medidor fue cambiado.

Por lo tanto, una vez explicados en detalle los cobros realizados y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por usted, la Empresa decide confirmar los cobros esto de conformidad a lo estipulado en el Contrato de servicios públicos de energía eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

No existe violación al debido proceso dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, y la ley 142 de 1994. Por lo tanto, en ningún momento se le ha dado al cliente un trato discriminatorio ni desigual, permitiendo al cliente manifestar su inconformidad ante la decisión de la empresa.

Se reitera que los procedimientos y planes realizados por nuestra compañía gozan de validez y legitimidad, por encontrarse avalados por las entidades de control como son la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Energía y Gas entre otros, antes que por disposición legal se les ha atribuido la función de velar que en el desarrollo de la actividad de distribución y comercialización de energía, se

garantice el no Abuso de Posición Dominante por parte de esta empresa prestadora del servicio de energía

Por lo antes expuesto, la Empresa no encuentra elementos de juicio para realizar modificaciones, reembolsos y/o ajustes en el cobro de inspección registrados en la factura No.535710388.

Esperamos con lo anteriormente expuesto, haber dado claridad a cada una de sus inquietudes.

En conclusión y con fundamento en las expuestas consideraciones, la Compañía habrá de confirmar en todas sus partes la decisión No. 07337024 del 31 de enero de 2019, en virtud de la reclamación y el recurso interpuesto, habida consideración que se encuentra plenamente motivada, justificada y ajustada a derecho, y bajo el indiscutible deber que tiene todo suscriptor y/o usuario de responder pecuniariamente por los servicios que realmente ha demandado.

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 congelada la suma de \$ 226.775 correspondiente al cobro de inspección, sellos e IVA facturados en el periodo de diciembre de 2018, del mismo modo se descontaron los intereses de mora causados.

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina,

RESUELVE

1. Confirmar la decisión No. 07337024 del 31 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 Mercurio¹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

So44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

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.

¹ 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
HEIDY MADELENY MOLINA BUENO
Email: heidy_m20@hotmail.com
Carrera 119 C No. 63 A - 23 Piso 1
Teléfono: 317 378 41 12
Bogotá, D.C.,

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02332928 del 07 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 Mercurio²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
SO44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

² 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

HEIDY MADELENY MOLINA BUENO

Email: heidy_m20@hotmail.com

Carrera 119 C No. 63 A - 23 Piso 1

Teléfono: 317 378 41 12

Bogotá, D.C.,

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02332928 del 07 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 Mercurio³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

SO44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

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.

³ Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el 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 07364956 del 2019/02/15, del radicado No. 02332928 del 07 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.

EI

Notificado: _____

C.C. No.: _____

Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____

Tel: _____

C.C. No.: _____



07364956



**ENEL-CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **26 / 02 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **HEIDY MADELENY MOLINA BUENO**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07364956 del 2019/02/15

Persona a notificar: **HEIDY MADELENY MOLINA BUENO**

Dirección de Notificación: Email: heidy_m20@hotmail.com
Carrera 119 C No. 63 A - 23 Piso 1
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

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 Mercurio⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
So44 /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁴ Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.