



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Girradot 12/03/2019

Señor (a):

YESICA ALEXANDRA GRANOBLES RAMIREZ

Dirección: Manzana D Casa # 6 ; Diamante Popular

Correo electrónico:

Fax: 315 322 64 90

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02310290 del 04/01/2019
Número de cliente 5235227-3**

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 07376507, 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. Modificar la Decisión N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018; 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 12/03/2019 y se desfija el día 18/03/2019



07376507
2019/02/21
Bogotá,



Señora
YESICA ALEXANDRA GRANOBLES RAMÍREZ
Manzana D Casa # 6
Barrio: Diamante Popular
Teléfono: 315 322 64 90
Girardot, Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición y en subsidio el de apelación
Radicado N°. 02310290 del 4 de enero de 2019
Cuenta N°. 5235227-3

Respetado señor Yesica Alexandra.

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 y en subsidio de apelación interpuesto contra la Decisión N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Yesica Alexandra Granobles Ramírez interpuso reclamación verbal mediante el caso N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018, en el cual reclamó por los consumos liquidados en servicio directo, indicó que desde el mes de agosto se cambió el medidor y desde allí se ha promediado el consumo, manifestó que en la factura no hay medidor asociado, por lo tanto, solicita asociar el medidor para que se haga la lectura real, se deje de cobrar el consumo por servicio directo y se ajuste el cobro.
2. En respuesta al caso N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018, la Compañía dio respuesta verbal a la reclamación, en la cual se informó la liquidación de los consumos reclamados, procediendo a indicar en la constancia de radicación la respuesta suministrada al cliente, de acuerdo con lo establecido en el decreto 1166 de 2016.

3. El 27 de diciembre de 2019, emitida la respuesta por parte de Enel – Codensa¹., teniendo en cuenta el artículo 67² del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como el Decreto 1166 de 2016, se notificó de manera personal a la señora Yesica Alexandra Granobles Ramírez, el 27 de diciembre de 2019, tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, en cuanto a anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.
4. La señora Yesica Alexandra Granobles Ramírez, interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la Decisión N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018, mediante Radicado N°. 02310290 del 4 de enero de 2019.
5. Mediante la comunicación N°. 07326674 del 24 de enero de 2019 se decretó una práctica de pruebas con el fin de verificar el estado y funcionamiento del medidor instalado en el predio, teniendo en cuenta lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

Mediante el Radicado N°. 02310290 del 4 de enero de 2019 el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la Empresa, al manifestar lo siguiente:

PRIMERA: CODENSA actualice inmediatamente la información del nuevo medidor correspondiente al inmueble ubicado en la Manzana D casa # 6 barrio Diamante Popular de la ciudad de Girardot, asociando la fecha del día de instalación.

SEGUNDA Que no se realicen cobros por consumo directo o que no se encuentren asociados al medidor, ya que el inmueble cuenta con un medidor en buen funcionamiento.

TERCERO: Que se de aplicación al inciso cuarto del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual señala La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa. le hará perder el derecho a recibir el precio. En este orden, se me exima del pago del servicio durante los últimos cuatro meses o hasta cuando CODENSA haya corregido su omisión.

CUARTO: En caso de se encuentre que no ha habido una falta de medición por acción u omisión por parte de CODENSA y expongan razones jurídicas para no conceder la petición tercera de este escrito, se de aplicación al inciso 2o del artículo 146 de la ley 142 de 1994, es decir, se realice el cobro de los últimos cuatro meses o hasta que CODENSA corrija su omisión con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario.

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.

² Artículo 67. 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.

QUINTA- Que hasta que no sea resuelto este derecho de petición y la decisión Se encuentre en firme, se me facture provisionalmente con base en el consumo promedio de meses anteriores. En este orden se modifique la última factura del mes de diciembre para que el consumo no sea directo, si no promediado.

SEXTA: No se interrumpa el servicio, y en cambio se emita una nueva factura con nueva fecha de pago

SÉPTIMA; Las demás que se consideren pertinentes para la protección de mis derechos.

PRUEBAS

1. Copia de las facturas de los periodos de julio de 2017 a enero de 2019 (folios: 19)
2. Certificado de Pagos (folios: 1)
3. Constancia de recepción, respuesta y notificación del caso N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018 (folios: 3)
4. Recurso de Reposición en subsidio apelación N°. 02310290 del 4 de enero de 2019 (folios: 5)
5. Comunicación N°. 07326674 del 24 de enero de 2019 (folios:1)
6. Acuse de citación de la comunicación N°. 07326674 (folios: 2)
7. Acuse de notificación por aviso de la comunicación N°. 07326674 (folios: 2)
8. Inspección N°. 720511487 (folios: 1)
9. Certificación técnica N°. 0306401 y protocolo de pruebas metrológicas (folios: 1)
10. Inspección N°. 799947163 (folios: 1)
11. Modificación económica N°. (folios: 1)
12. Histórico de consumos (folios: 1)

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura en Terreno Activa FP	Consumo Facturado Activa FP	Consumos activa luego de la modificación económica: 300295255	Lectura en terreno Reactiva FP	Consumo Facturado Reactiva FP	Consumos reactiva luego de la modificación económica: 300295255	Número de Medidor
17/12/2018	18/01/2019	2019/01	Consumo Servicio Directo	0	145	104		0	57	
19/11/2018	17/12/2018	2018/12	Consumo Servicio Directo	0	125	91		0	50	
18/10/2018	19/11/2018	2018/11	Consumo Servicio Directo	0	142	104		0	57	
18/09/2018	18/10/2018	2018/10	Consumo Servicio Directo	0	137	97		0	54	
17/08/2018	18/09/2018	2018/09	Real	10237	9	110		0	43	86548
	25/08/2018	Fecha de instalación del medidor N°. 93032								
	25/08/2018	Fecha de retiro del medidor N°. 86548								
18/07/2018	17/08/2018	2018/08	Real	10237	0					86548
19/06/2018	18/07/2018	2018/07	Real	10237	0					86548
18/05/2018	19/06/2018	2018/06	Real	10237	0					86548
18/04/2018	18/05/2018	2018/05	Real	10237	0					86548
16/03/2018	18/04/2018	2018/04	Real	10237	95					86548
16/02/2018	16/03/2018	2018/03	Real	10142	122					86548
18/01/2018	16/02/2018	2018/02	Real	10020	148					86548
18/12/2017	18/01/2018	2018/01	Real	9872	135					86548
17/11/2017	18/12/2017	2017/12	Real	9737	125					86548
18/10/2017	17/11/2017	2017/11	Real	9612	134					86548
15/09/2017	18/10/2017	2017/10	Real	9478	151					86548
17/08/2017	15/09/2017	2017/09	Real	9327	143					86548
18/07/2017	17/08/2017	2017/08	Real	9184	129					86548
16/06/2017	18/07/2017	2017/07	Real	9055	149					86548

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 se resolvió 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.

Para el caso específico del servicio público domiciliario de energía eléctrica, el Reglamento

de Distribución contenido en el Anexo General de la Resolución N° 70 de 1998 proferida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional, establece que en su numeral 7.6 que el Comercializador puede hacer pruebas rutinarias al equipo de medida, por iniciativa propia, o por petición del operador de red (OR) o del Usuario, para verificar su estado y funcionamiento.

Ahora bien, con el fin de dar respuesta a las pretensiones efectuadas, le informamos lo siguiente:

Verificamos en nuestro Sistema de Información Comercial que con el fin de asegurar una correcta medición de sus consumos, fue necesario cambiar su medidor N°. 86548, marca Osaki.

Lo anterior considerando que es un derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y que la Empresa y los usuarios están obligados a adoptar precauciones eficaces que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida, el 25 de agosto de 2018, se hizo la inspección N°. 720511487, con la cual se verificó que el medidor N°. 86548, marca Osaki., no funcionaba correctamente. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1³ y del artículo 145⁴ de la Ley 142 de 1994.

A continuación, presentamos los hallazgos de la inspección:

- Medidor no registra
- Medidor no emite pulsos

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor N°. 86548, marca Osaki., y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor N°. 93032, marca Hexing, en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

Número	Marca	Tipo medidor	Estado del medidor
86548	Osaki	Monofásico	Retirado
93032	Hexing	Monofásico	Instalado

La revisión fue atendida por la señora Yesica Granobles, en calidad de propietaria, a quien se le informó el detalle de la inspección y se le entregó copia del acta (AI-TP) N°. 2030577, en la que se registró lo ejecutado en terreno.

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

³ "9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."

⁴ "ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la Empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

precisión tecnificados.

De acuerdo con lo mencionado, el DD de MES de 2018 fue evaluado el medidor N°. 86548, marca Osaki., por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios, CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación⁵ técnica N°. 0306401 del 10 de septiembre de 2018, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- TAPA PRINCIPAL (OTRO) (Presenta mugre externamente, permite observar los datos técnicos del medidor en la posición normal de trabajo)
- BASE (OTRO) (Presenta mugre externamente)
- CIRCUITO DE CORRIENTE DETERIORADO (Shunt)
- CIRCUITO DE TENSIÓN DETERIORADO (Esta oxidados los tornillos del puente de neutro)
- otros OTRO (Falla electrónica ver inspección metrológica)
- BASE CON ELEMENTO EXTRAÑO (Presenta mugre internamente)

Analizando los resultados de la inspección se dictaminó el medidor N°. 86548, marca Osaki, como no conforme.

Cabe mencionar, respecto a los consumos anteriores al cambio del medidor no registrados y por ende no facturados, que sobre los mismos cursa el debido proceso, el cual se advierte no es objeto de reclamó en el presente recurso.

De otra parte, para el periodo de septiembre de 2018 se registró la última lectura del medidor N°. 86548, marca Osaki, se liquidó 9 kwh:

Período de Facturación	Período Desde	Período Hasta	Lectura en Terreno	Consumo Facturado	Número de Medidor
2018/09	17/08/2018	18/09/2018	10237	9	86548

En referencia a las peticiones dos, tres y cuatro, le manifestamos que para los periodos de octubre de 2018 a enero de 2019, debido a que el medidor N°. 93032, marca Hexing, no registraba asociado se liquidaron los consumos en servicio directo, debido a que la cuenta en referencia registra activa – sin medidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Resolución 108 del 3 de Julio de 1997, de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, y las cláusulas 19.4, 19.4.8, 19.4.8.1 y 19.4.2⁶ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁷:

⁵ De acuerdo con el artículo 2° 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.

⁶ "... 19.4. Determinación del consumo facturable.

Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y 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.

Período de Facturación	Período Desde	Período Hasta	Tipo Lectura	Consumo Facturado Activa	Consumo Facturado Reactiva
2019/01	17/12/2018	18/01/2019	Consumo Servicio Directo	145	0
2018/12	19/11/2018	17/12/2018	Consumo Servicio Directo	125	0
2018/11	18/10/2018	19/11/2018	Consumo Servicio Directo	142	0
2018/10	18/09/2018	18/10/2018	Consumo Servicio Directo	137	0

Con el fin de establecer el estado y funcionamiento del medidor N°. 93032, marca Hexing, el 29 de enero de 2019, se llevó a cabo una visita técnica al predio en cuestión, mediante la inspección N°. 799947163.

En el desarrollo de la inspección se verificó el correcto funcionamiento del medidor N°. 93032, marca Hexing, se efectuaron pruebas encontrando conforme el resultado de éstas, lecturas 510.99 kw y 538.91 kvar, acometida concéntrica monofásica aérea, celda Saime, potencia instantánea 0.26 kwh, con sellos en tapa principal, caja de conexiones y celda de medida verificados, se efectuó aforo en compañía del usuario, se instaló perno de seguridad cabeza estrella margarita, se cambió visor opaco. se sella caja de conexiones y celda de medida, se deja predio con servicio normal.

La revisión N°. 799947163 fue atendida por la señora Yesica Granobles, en calidad de propietaria, a quien se le informó el detalle de la inspección y se le entregó copia del acta (AI-TP) N°. 3387822, en la que se registró lo ejecutado en terreno.

Con relación a su primera y segunda petición le manifestamos que a la fecha el medidor N°. 93032, marca Hexing, se encuentra asociado a la cuenta N°. 5235227-3.

Dado lo anterior, para la normalización de los consumos facturados en los periodos de octubre de 2018 a enero de 2019, previa asociación del medidor N°. 93032, marca Hexing, a la cuenta N°. 5235227-3, se efectuó la modificación económica N°. 300295255 del 11 de febrero de 2019 con la cual se cargó la suma de \$46.601.

- Porcentaje registrado por el medidor.

“... 19.4.8 Determinación de consumo en casos especiales para CLIENTES sin medidor.

19.4.8.1 Para CLIENTES que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad, de interés social. En estos casos, el consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de LA EMPRESA. Para CLIENTES no residenciales el consumo se determinará con base en aforo individual de carga o capacidad instalada, de acuerdo con la mejor información disponible.

En los casos en que no sea posible la medición individual por las razones previstas en este artículo, LA EMPRESA podrá pactar con los CLIENTES la determinación del consumo en la forma prevista en el inciso anterior. En los casos en que sea viable técnicamente, LA EMPRESA podrá instalar acometidas y medidores individuales y cobrará al CLIENTE un valor por concepto de arriendo de estos elementos.

19.4.8.2 Para CLIENTES con ausencia de registro de energía por fuerza mayor. El consumo facturable para los CLIENTES que carecen de registro confiable a causa de fuerza mayor, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos: promedio del estrato socioeconómico, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa de la ausencia de registro, LA EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al CLIENTE como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

Parágrafo: En los casos donde no se puedan eliminar las razones de la falta de medición individual del consumo, la empresa podrá determinar el consumo del predio mediante los métodos de aforo individual de carga ó potencia instantánea, encontrados en revisiones técnicas realizadas por LA EMPRESA”.

⁷ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Es de anotar, que del 17 de agosto de 2018 hasta 25 de agosto de 2018 se cobró 32 kwh manteniendo el consumo ponderado según el expediente CNR 200025005, el cual no es objeto de reclamó en el presente recurso.

Y del 25 de agosto de 2018, fecha de instalación del medidor N°. 93032, marca Hexing, con lecturas de: 2 kw y 1 kvar, hasta 18 de enero de 2019 con lecturas: 476 kw y 500 kvar, con base en las lecturas verificadas en la inspección N°. 799947163, quedando de la siguiente forma:

Período de Facturación	Período Desde	Período Hasta	Consumos activa luego de la modificación económica: 300295255	Consumos reactiva luego de la modificación económica: 300295255
2019/01	17/12/2018	18/01/2019	104	57
2018/12	19/11/2018	17/12/2018	91	50
2018/11	18/10/2018	19/11/2018	104	57
2018/10	18/09/2018	18/10/2018	97	54
2018/09	17/08/2018	18/09/2018	110	43

Es de aclarar, que la modificación económica N°. 300295255 se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150⁸ de la ley 142 de 1994.

Respecto a los consumos de energía reactiva registrados por el medidor N°. 93032, marca Hexing, le manifestamos que estos se facturan cuando comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de la energía activa, según lo establecido en la cláusula 19.4.9⁹ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

En referencia, a sus peticiones con numerales tres, cuatro y cinco, le manifestamos que teniendo en cuenta que se verificó el correcto funcionamiento del medidor, le confirmamos que los consumos de energía activa y reactiva liquidados corresponden a energía real acorde con los consumos suministrados por la Compañía al inmueble, por lo que no hay lugar a efectuar nuevas modificaciones y/o ajustes en la factura.

De igual forma, no son procedentes sus peticiones de: *eximir el pago del servicio durante los últimos cuatro meses o facturar provisionalmente con base en el consumo promedio de meses anteriores* tomando en consideración que los consumos fueron normalizados mediante la modificación económica N°. 300295255 la cual se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

Cabe mencionar, que la empresa no está facultada para exonerar cobros teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 47 de la Resolución

⁸ "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."

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

108 de 1997 emitida por la Comisión Reguladora de Energía y Gas, CREG, las cuales al respecto respectivamente establecen:

“...En consecuencia y con el fin de cumplir con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica”.

“Artículo 47. Prohibición de exoneración. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 99 de la ley 142 de 1994, la empresa no podrá exonerar a ningún suscriptor o usuario del pago de los servicios públicos que preste”.

Con respecto al subsidio otorgado, le manifestamos que la cuenta en referencia registra como predio residencial, estrato dos (2) por lo que Enel – Codensa., para los estratos uno (1), dos (2) y tres (3) otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en el artículo 99¹⁰ de la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias y la resolución Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) 35511 de julio de 2004. Por lo tanto, a partir del primer kilovatio, que supere el *consumo mínimo de subsistencia* (130 Kwh), estos se cobran con una tarifa igual al 100% del costo de prestación del servicio, pues, de acuerdo con la Constitución y la ley, solamente puede ser subsidiado el consumo destinado a satisfacer necesidades básicas.

Respecto a su sexta petición, evidenciamos que el 4 de febrero de 2019 se efectuó un convenio de pago. Le informamos que la cuenta en referencia estará protegida para efectos de suspensión del servicio de energía hasta que se realice la notificación o entrega de la presente comunicación.

7. De acuerdo con lo mencionado, la Empresa no ha vulnerado los derechos del cliente pues se han seguido las normas y procedimientos regulados en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. Nuestras actuaciones se enmarcan en lo reglado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico Colombiano respecto del derecho de petición, desvirtuándose con ello el incumplimiento de los requisitos legales y la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición y corroborando en cualquier caso la plena observancia del debido proceso por medio del cual se garantizan los derechos de representación, igualdad, defensa y contradicción y en la presente decisión se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En consecuencia, y dado que en el presente recurso se incluye la modificación económica N°. 300295255, modificamos la Decisión Empresarial N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018, como lo estipula el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 74¹².

¹⁰ “Artículo 99. Forma de subsidiar. 99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia...”

¹¹ “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”.

¹² “... Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

Finalmente, con el 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 155¹³ de la ley 142 de 1994, encontramos procedente dejar en aclaración los consumos que superan el promedio histórico luego de la modificación económica N°. 300295255.

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina,

RESUELVE

1. Modificar la Decisión N°. 27148134 del 27 de diciembre de 2018; 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

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁴

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

2052 / Centro de Servicio al Cliente/ Girardot

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso".

¹³ Artículo 155. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

¹⁴ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



Contáctenos



Página web www.enel.com.co



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



Correo electrónico radicacionescodensa@enel.com *



En cualquiera de nuestros centros de servicio al cliente de ENEL – CODENSA.

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

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

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

CITACIÓN

Señora

YESICA ALEXANDRA GRANOBLES RAMÍREZ

Manzana D Casa # 6 Diamante Popular

Teléfono: 315 322 64 90

Girardot, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado N°. 02310290 del 4 de enero de 2019 nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁵ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

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

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

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁶

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

2052 / Centro de Servicio al Cliente/ Girardot

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

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

¹⁵ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

¹⁶ 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.

CITACIÓN

Señora

YESICA ALEXANDRA GRANOBLES RAMÍREZ

Manzana D Casa # 6 Diamante Popular

Teléfono: 315 322 64 90

Girardot, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado N°. 02310290 del 4 de enero de 2019 nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁷ 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 Mercurio¹⁸

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

2052 / Centro de Servicio al Cliente/ Girardot

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

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

¹⁷ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

¹⁸ 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.

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 07376507 del 2019/02/21, del radicado N°. 02310290 del 4 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, al que se concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En tal sentido, una vez surtida la notificación del recurso se enviará expediente al ente de control para lo de su competencia.

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

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



07376507

**ENEL – CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **4 de marzo de 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora **YESICA ALEXANDRA GRANOBLES RAMÍREZ**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07376507 del FEC EN CONSTRUCCION

Persona a notificar: **YESICA ALEXANDRA GRANOBLES RAMÍREZ**

Dirección de Notificación: Manzana D Casa # 6 Diamante Popular
Girardot, Cundinamarca

Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En tal sentido, una vez surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente 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 Mercurio¹⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2052 / Centro de Servicio al Cliente/ Girardot

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁹ 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.