



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 12/03/2019

Señor (a):

VICTOR MANUEL ZABALA BURGOS

Dirección: Carrera 126 C No. 76 – 22 ; Barrio Unir 2 Engativa

Correo electrónico:

Fax: 311 472 00 19

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02332488 del 07/02/2019
Número de cliente 2702594-6**

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 07377306, 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. Revocar la decisión No. 07308447 del 10 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 al Superior para lo de 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



07377306

2019/02/22

Bogotá,

Señor

VICTOR MANUEL ZABALA BURGOS

Carrera 126 C No. 76 – 22

Barrio Unir 2 Engativa

Teléfono 311 472 00 19

Bogotá, D.C.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación

No. 02332488 del 07 de febrero de 2019

Cuenta 2702594-6

Respetado señor Zabala.

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. 07308447 del 10 de enero de 2019, teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS:

1. El señor Victor Manuel Zabala Burgos, interpone reclamación mediante Derecho de petición No. 02273375 del 06 de noviembre de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad con el consumo facturado de la cuenta No. 2702594-6, para el periodo de noviembre de 2018.
2. Como respuesta al radicado No. 02273375 del 06 de noviembre de 2018, la empresa realizó una ampliación de términos mediante comunicado No. 07231751 del 26 de noviembre de 2018, teniendo en cuenta lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en cual se fijó un término probatorio de veinte (20) días hábiles, dado que era necesario realizar visita al predio ubicado en la Carrera 126 C No. 76 – 22.
3. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión No. 07231751 del 26 de noviembre de 2018, por lo que no fue posible efectuarle en su momento notificación mencionada en el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar acuse de recibido, tal como consta la guía 014991870950 suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68 del mismo código.

¹ 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.

4. Posteriormente la empresa realizó una segunda ampliación de términos mediante comunicado No. 07289812 del 24 de diciembre de 2018, teniendo en cuenta lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en cual se fijó un término probatorio de diez (10) días hábiles, dado que era necesario realizar visita al predio ubicado en la en la Carrera 126 C No. 76 – 22.
5. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión No. 07289812 del 24 de diciembre de 2018, por lo que no fue posible efectuarle en su momento notificación mencionada en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar acuse de recibido, tal como consta la guía 014992288012 suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68 del mismo código.
6. Finalmente en respuesta al Derecho de petición No. 02273375 del 06 de noviembre de 2018, la empresa la envía la No. 07308447 del 10 de enero de 2019, en la cual se informó que el periodo de octubre se facturó en promedio de acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 19.4 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica, posteriormente en el periodo de noviembre se generó una reliquidación de consumos la cual se encuentra respaldado por el artículo 150² de la ley 142 de 1994, ya que la empresa está legalmente facultada para cobrar bienes y/o servicios no facturados por error u omisión.
7. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión No. 07308447 del 10 de enero de 2019, y dado que no fue posible la notificación de que trata el artículo 67³ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar citación tal como consta la guía 014992466988, fechada el 15 de enero de 2019, suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68⁴ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA.
8. Posteriormente, y para dar cumplimiento a lo mencionado en el artículo 69⁵ del CPACA, el 25 de enero de 2019 se realizó la notificación por aviso, según lo indicado en la guía 014992573168, fechada el 23 de enero de 2019, informada por la empresa de mensajería Envía, y en esta se le informa al cliente que cuenta con cinco días hábiles para interponer los recursos de ley correspondientes.
9. La señora Victor Manuel Zabala Burgos, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión No. 07308447 del 10 de enero de 2019, mediante radicado No. 02332488 del 07 de febrero de 2019.

² Artículo 150: "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".

³ 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.

⁴ Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la 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.

⁵ Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No. 02332488 del 07 de febrero de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, al afirmar que el cobro por reliquidación es exagerado.

PRUEBAS

1. Recurso de reposición y en Subsidio Apelación No. 02332488 del 07 de febrero de 2019. (Folio 11)
2. Copia derecho de petición No. 02273375 del 06 de noviembre de 2018. (Folio 1)
3. Decisión empresarial No. 07231751 del 26 de noviembre de 2018. (Folios 02)
4. Copia acuse de recibido, según guía No. 014991870950. (Folios 02)
5. Decisión empresarial No. 07289812 del 24 de diciembre de 2018. (Folios 02)
6. Copia acuse de recibido, según guía No. 014992288012. (Folios 02)
7. Decisión empresarial No. 07308447 del 10 de enero de 2019. (Folios 05)
8. Copia citación notificación personal, según guía No. 014992466988. (Folios 02)
9. Copia para notificación por aviso, según guía No. 014992573168. (Folios 02)
10. Copia inspección No 782172943 AI-TP 4004889. (Folio 1)
11. Copia de la factura ajustada No. 150821241 del 11 de febrero de 2019, (Modificación económica No. 300295062). (Folio 1)
12. Copia de facturas de los periodos de octubre de 2017 a noviembre de 2018. (Folios 14)
13. Certificación de pagos hasta la fecha. (Folio 1)
14. Histórico de consumos de la cuenta 2702594-6 (Folio 1)
15. Análisis de consumos:

Energía Activa									
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Consumo Ajustado	Consumo Final	Número de Medidor
1/10/2018	30/10/2018	2018/11	Facturación	Real	13532	1345		639	312256
30/08/2018	1/10/2018	2018/10	Facturación	Promedio	12187	107	599	706	312256
30/07/2018	30/08/2018	2018/09	Facturación	Real	12187	130			312256
29/06/2018	30/07/2018	2018/08	Facturación	Real	12057	143			312256
30/05/2018	29/06/2018	2018/07	Facturación	Real	11914	111			312256
30/04/2018	30/05/2018	2018/06	Facturación	Real	11803	79			312256
2/04/2018	30/04/2018	2018/05	Facturación	Real	11724	69			312256
28/02/2018	2/04/2018	2018/04	Facturación	Real	11655	76			312256
31/01/2018	28/02/2018	2018/03	Facturación	Real	11579	68			312256
29/12/2017	31/01/2018	2018/02	Facturación	Real	11511	65			312256
29/11/2017	29/12/2017	2018/01	Facturación	Real	11446	477			312256

CONSIDERACIONES

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.

De manera pues que solo excepcionalmente puede calcularse el consumo por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor.

En consecuencia, para resolver el recurso de reposición interpuesto es necesario revisar los consumos liquidados a la cuenta en mención.

Una vez verificado el sistema de información, se evidencia que durante el periodo de facturación de octubre de 2018, el consumo fue liquidado por promedio, dado que se debía investigar la variación de consumos, de acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 19.4 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica el cual establece que:

“Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- Promedio del estrato socioeconómico.
- Aforo individual de carga.
- Promedio de consumos registrados.
- Capacidad instalada.
- Porcentaje registrado por el medidor.
- Potencia instantánea.

A continuación se detalla el consumo facturado en promedio para el periodo de octubre de 2018:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura	Consumo Facturado
30/08/2018	1/10/2018	2018/10	Promedio	12187	107

De otra parte, es importante poner en su conocimiento el concepto de reliquidación de consumos cargado en el periodo de noviembre de 2018, para esto, es necesario devolvemos a la factura de octubre de 2018, en la cual se cobró por promedio 107 Kw, lo que quiere decir que no se facturó el consumo real del predio para este mes.

Para la factura de periodo noviembre de 2018, la lectura correspondía a 1345 Kw/h, con base en la cual se determinó el consumo real del periodo de octubre de 2018

A continuación, se detalla la forma como se calcula el consumo real de su predio para cada periodo de facturación, y el consumo dejado de facturar en el periodo que se promedió:

Descripción	Fecha	Kilovatios Activa
Lectura real noviembre 2018	21/12/2018	1345
Lectura real septiembre 2018	30/08/2018	130
Diferencia de lecturas (61 días)		1215

Entonces, la diferencia de lecturas (1215 kilovatios) se divide en el número total de días transcurridos entre la lectura anterior real reportada (30 de agosto 2018) y la lectura actual real reportada (30 de octubre 2018), es decir 61 días.

De esta forma, se obtiene el consumo promedio diario (22 kilovatios) el cual se multiplica por los días transcurridos para cada período, así:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Días	Días x (22) Promedio Diario	Facturado	Diferencia Consumo Real-Facturado (kwh)
1/10/2018	30/10/2018	2018/11	29	639	639	0
30/08/2018	1/10/2018	2018/10	32	706	107	599

Dado que en el periodo de octubre de 2018 se facturó un promedio de 107 Kwh y se determinó que el consumo real era de 706 Kwh, en la factura de noviembre se procedió a cobrar la diferencia, o sea, 599 kwh que corresponden a \$304.393 ajustados en su factura No. 528615097 bajo el concepto de "carga por reliquidación de consumos"

De igual forma, se incluyó en la factura de noviembre el consumo del periodo es decir 639 kilovatios por valor de \$ 327.831.

Así las cosas, el cargo por reliquidación efectuado se encuentra respaldado por el artículo 150⁶ de la ley 142 de 1994, ya que la empresa está legalmente facultada para cobrar bienes y/o servicios no facturados por error u omisión.

No obstante para determinar la existencia de una la desviación significativa de consumos, es necesario efectuar las operaciones matemáticas señaladas en el numeral 19.4.7.3⁷ del

⁶ **ARTÍCULO 150:** "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".

Contrato de servicios públicos de energía eléctrica. A continuación se presenta cada uno de los pasos:

Obtener el valor de la desviación estándar. Este valor se obtiene de la siguiente manera:

Se calcula el consumo promedio de los seis (6) últimos meses. Para la cuenta objeto del presente análisis es: 100 kw mes. Este valor se obtuvo sumando los consumos reales facturados desde abril de 2018 a octubre de 2018 y su resultado se dividió en 6. A continuación se presentan las operaciones efectuadas:

Periodo	Días de cada periodo	Consumo Real expresado en Kw/ mes
Septiembre	31	130
Agosto	31	143
Julio	30	111
Junio	30	79
Mayo	28	69
Abril	33	76
Total	183	608

Cálculo de consumo promedio: $608 \cdot 30 / 183 = 100$

Al consumo real de cada uno de los meses comprendidos entre abril de 2018 a septiembre de 2018, se le resta el resultado obtenido en el numeral anterior como consumo promedio, es decir, 100. El resultado de esta resta se eleva al cuadrado.

En la siguiente tabla se encuentran los resultados obtenidos de las operaciones descritas en el presente numeral:

Periodo	Días de cada periodo	Consumo Real expresado en Kw/ mes	Consumo Promedio expresado en Kw/ mes	Diferencia	Resultado de la diferencia elevado al cuadrado
Septiembre	31	130	100	30	900
Agosto	31	143	100	43	1849
Julio	30	111	100	11	121
Junio	30	79	100	-21	441
Mayo	28	69	100	-31	961
Abril	33	76	100	-24	576

⁷18.4.7.3 (...) Se entiende por desviación significativa, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos 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 (...)

Total	183	608			4848
--------------	------------	------------	--	--	-------------

Los valores obtenidos en la última columna del cuadro anterior se suman. El resultado se divide en 6.

$$900 + 1849 + 121 + 441 + 961 + 576 = 4848$$

$$\frac{4848}{6} = 808$$

A este total, es decir, 808 se le saca la raíz cuadrada

$$\sqrt{808} = 28$$

El resultado obtenido, corresponde a la desviación estándar de consumo de los últimos seis (6) periodos de facturación, 28

De acuerdo con el resultado del consumo promedio, 100 Kw se revisa la siguiente tabla y se ubica el consumo dentro los rangos respectivos. Para esta cuenta en particular se encuentra en el rango 1.

Rango	Consumo Promedio Mínimo	Consumo Promedio Máximo	Variación Mínima (Cant. Desviac. Estándar)	Variación Máxima (Cant. Desviac. Estándar)
1	0	300	4	7
2	301	660	4	6
3	661	1,100	4	6
4	1,101	5,000	4	6
5	5,001	12,000	4	5
6	12,001	50,000	4	5
7	50,001	9,999,999,999	4	4

En el mismo cuadro se revisa el valor de la variación mínima y máxima. Para consumos catalogados dentro del rango 1, la variación mínima es de 4 y la máxima es de 7.

El valor de las variaciones mínimas y máximas identificadas en la tabla, se multiplican por la desviación estándar calculada, que para este caso fue de 56,91 como se indicó en el numeral (4):

$$\text{Variación Mínima} = 4$$

$$\text{Variación Máxima} = 7$$

Desviación Estándar = 28 Entonces se tiene que:

$$4 \times 28 = 112$$

$$7 \times 28 = 196$$

Es así como se obtienen los límites tanto, inferior como superior:

$$\text{Límite inferior} = \text{Consumo promedio} - (\text{variación mínima} \times \text{Desviación Estándar})$$

Por lo que tenemos:

$$\text{Límite inferior} = 100 - (4 \times 28)$$

$$\text{Límite inferior} = 12$$

Así mismo, para calcular el límite superior utilizamos la siguiente formula:

$$\text{Límite superior} = \text{Consumo promedio} + (\text{Variación Máxima} \times \text{Desviación Estándar})$$

Por lo que tenemos:

$$\text{Límite superior} = 100 + (7 \times 28)$$

$$\text{Límite superior} = 196$$

Si el consumo del periodo de análisis, que en este caso corresponde a octubre, se encuentra fuera de los límites calculados en el punto anterior se considera que existe desviación significativa de los consumos.

Para esta cuenta, el límite superior de consumo es 196 Kw mes y el límite inferior de consumo es 12 Kw, al hacer la comparación de consumo real del periodo de octubre de 2018 después de realizada la reliquidación , que fue de 706 Kw, se establece que este sobrepasa los límites, por lo tanto existió una desviación significativa de consumos.

En razón a lo anterior , encontramos que 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 01 de febrero de 2019 se llevó a cabo la inspección técnica No. 782172943. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1⁸ y del artículo 145⁹ de la Ley 142 de 1994, encontrando lo siguiente:

⁸ "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."

⁹ "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."

- Celda de medida no brinda seguridad
- Sin sello en la celda medida

Observaciones del acta: Medidor en la fachada del predio/ cm sin sellos 2 de 2, con pernos dañados / se mide red 0.03 kva/ fx 1 / acometida 1*8 awg / medidor # 312256 con lectura 13892.7 kwh / ciu en el predio funciona vivienda del propietario, 2 aparta estudios utilizados por emigrantes venezolanos sin electrodomésticos, se encuentra local comercial en el primer piso desocupado, para arrendar / pruebas con resistencia + pulsos + pinza en b.t., dan dentro del rango / se instala conjunto de cierre y sellos en cm para corregir anomalía, cliente argumenta que desconoce el motivo para que el consumo aumentara, predio queda con servicio.

La revisión 782172943 fue atendida por el señor Victor Manuel Zabala Burgos en calidad de arrendataria a quien se le dejó copia del acta AI-TP 4004889, en la cual se dejó consignado todo lo realizado.

Así mismo, el personal que efectúa las revisiones se encuentra altamente capacitado para tal efecto y actúa conforme a las normas establecidas por la empresa y de acuerdo con las disposiciones emanadas por los entes competentes para reglamentar el servicio de energía eléctrica.

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5 y 12.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica los cuales cito a continuación, es obligación de la empresa realizar revisiones de los equipos de medida o instalaciones cuando lo estime conveniente sin previo aviso al cliente, con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

“7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite EL CLIENTE, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento.

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 (...)”

Una vez verificada el acta de inspección no se denota observación alguna por parte de quien atendió la visita en la que manifieste inconformidad con la inspección realizada, por tal razón los hechos allí descritos se tienen como ciertos.

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

No obstante, la red interna no es responsabilidad de la compañía tal y como lo determina la cláusula 16 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica para la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado regulado:

...16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA.- (Instalaciones Internas). De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del Cliente

De la misma forma, ENEL – CODENSA¹⁰ calcula y publica mensualmente la tarifa con base en los componentes establecidos. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigila los cálculos realizados por las Empresas. La evolución de las tarifas está sujeta al comportamiento de dichos componentes, los cuales no son fijados por ENEL – CODENSA.

Es importante resaltar que las tarifas aplicadas por ENEL – CODENSA., están debidamente establecidas de acuerdo con la resolución CREG 119 de 2007, y, dando aplicación a la opción tarifaria, establecida en la resolución CREG 168 de 2008.

Así mismo es de mencionar, que el valor del kilovatio de energía y demás tarifas del sector eléctrico están debidamente reguladas por el gobierno nacional a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). De acuerdo con lo expuesto, le manifestamos que el valor del kilovatio cobrado en cada periodo de facturación ha sido correcto, de acuerdo con lo estipulado por la CREG.

Dicho valor, se liquida en la factura por concepto de “Consumo activa sencilla”, donde consideramos importante mencionar que, según el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 se dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Por su parte, el numeral 99.9 de la misma ley, prohibió la exoneración del pago de los servicios públicos para toda persona natural o jurídica.

Por lo tanto, todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia 558 de 2001, en los siguientes términos:

“Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliados no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”.

En consecuencia de lo expuesto, confirmamos los consumos de la cuenta, por cuanto corresponde a energía real de la cuenta; no obstante, esta Compañía al advertir el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, procedió a retirar mediante el modificación económica No. 300295062 del 11 de febrero de 2019, el valor de \$570.989 por lo tanto se modificó el consumo de energía eléctrica presentado durante el periodo comprendido entre el 30 de agosto de 2018 al 30 de octubre de 2018, en consecuencia se descontó 1142 kw/h.

Se debe advertir que la modificación económica efectuada es el resultado de la estricta aplicación de lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 anteriormente citado, y no

¹⁰ *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 un error en el cobro o un mal funcionamiento del equipo de medida, ya que la Empresa cumple con la aplicación del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dado que existe un equipo de medida en el predio que registra el consumo realizado.

Con fundamento en la modificación economía No. 300295062 del 11 de febrero de 2019, revocamos la decisión No. 07308447 del 10 de enero de 2019, como quiera que accedimos a reliquidar los cargos objeto de reclamación.

De carácter informativo, le indicamos que después de la modificación económica anteriormente mencionada la cuenta No. 2702594-6, presenta un saldo de \$19.630 pendientes por concepto de servicio eléctrico.

Por otra parte le comunicamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Condiciones Uniforme, la ley 142 de 1994.

Por los motivos expuestos esta oficina,

RESUELVE

1. Revocar la decisión No. 07308447 del 10 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 Mercurio¹¹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CJAR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

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 ENEL – CODENSA.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 -43 de Chapinero

CITACIÓN

Señor
VICTOR MANUEL ZABALA BURGOS
Carrera 126 C No. 76 – 22
Barrio Unir 2 Engativa
Teléfono 311 472 00 19
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la oficina de ENEL – CODENSA¹² de Calle 80, ubicada en la Av Calle 80 No 89-15, en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 .pm., portando su cédula de ciudadanía, para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02332488 del 07 de febrero de 2019.

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 Mercurio¹³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CJAR/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.

CITACIÓN

Señor
VICTOR MANUEL ZABALA BURGOS
Carrera 126 C No. 76 – 22
Barrio Unir 2 Engativa
Teléfono 311 472 00 19

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.

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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la oficina de ENEL – CODENSA¹⁴ de Calle 80, ubicada en la Av Calle 80 No 89-15, en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 .pm., portando su cédula de ciudadanía, para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02332488 del 07 de febrero de 2019.

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 Mercurio¹⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CJAR/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.

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 07377306 del 2019/02/22, del radicado No. 02332488 del 07 de febrero 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, contra la cual procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

¹⁴ *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.

¹⁵ 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.

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

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



07377306

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **05/ 03 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor **VICTOR MANUEL ZABALA BURGOS**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07377306 del 2019/02/22
Persona a notificar: **VICTOR MANUEL ZABALA BURGOS**,
Dirección de Notificación: Carrera 126 C No. 76 – 22, 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 a 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 Mercurio¹⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CJAR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80

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

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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.