



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Madrid 13/03/2019

Señor (a):
NANCY GONZALEZ LOPEZ

Dirección: Carrera 1 B No.1 B Sur – 04;Barrio: Puertas de Alcalá
Correo electrónico:
Fax: 314 408 06 92

REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02331851 del 06/02/2019
Número de cliente 2544280-3

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 07380901, 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.07325302 del 23 de enero de 2019, tal y como qued establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Público 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 13/03/2019 y se desfija el día 19/03/2019



07380901
2019/02/25

Bogotá,

Señora
NANCY GONZÁLEZ LÓPEZ
Carrera 1 B No.1 B Sur – 04
Barrio: Puertas de Alcalá
Teléfono: 314 408 06 92
Madrid, Cundinamarca

Asunto:Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
No.02331851 del 06 de febrero de 2019
Cuenta 2544280-3

Respetada señora Nancy.

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.07325302 del 23 de enero de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Nancy González López, presentó reclamación mediante comunicación No.02308994 del 02 de enero de 2019, donde solicitó verificación de los hallazgos encontrados en la inspección No.452991120 del 23 de marzo de 2018.
2. Como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión No.07325302 del 23 de enero de 2019, en la que se informó que el 23 de marzo de 2018 se realizó inspección No.452991120 atendida por la señora Doris Montes.

El pasado 23 de mayo de 2018 la Empresa envió la Carta de hallazgos número 6860757 en la cual se informaron las anomalías mencionadas y las obligaciones presuntamente incumplidas dadas las anomalías encontradas. Igualmente, se le reiteró su oportunidad de presentar explicaciones y de solicitar, aportar y controvertir las pruebas. Adicionalmente se le informo un número de contacto y centros de servicio para resolver las dudas asociadas a la comunicación entregada. Para la entrega de dicha carta y sus

anexos se realizaron 3 intentos en las siguientes fechas: 07 de junio, 28 y 30 de julio de 2018.

Teniendo en cuenta que no se recibieron las controversias en respuesta al traslado de pruebas realizado, la empresa procedió a liquidar el consumo de energía que no ha sido pagado, correspondientes a la energía dejada de facturar en el periodo correspondiente del 23 de marzo de 2018, fecha en la cual se realizó la inspección en terreno, hasta el 24 de octubre de 2017 (150 días), lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y los elementos probatorios que reposan en el expediente No. 85814466.

Al existir mérito para recuperar energía dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.2, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$301.974, según el método de cálculo de potencia instantánea.

Una vez explicados los cobros realizados y considerando que se habían aclarado las dudas planteadas, la Empresa decidió confirmar los valores reclamados por encontrarse de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994, advirtiendo la procedencia de los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión No.07325302 del 23 de enero de 2019, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ésta se envió por medio de mensajería especializada dentro de los 5 días siguientes a la fecha de emisión de la decisión; sin embargo, al no encontrar al peticionario se dejó citación en cumplimiento del artículo 68² del mismo código, tal como consta en la copia de la guía No.014992606616, fechada el 25 de enero de 2019, la cual fue suscrita, el 30 de enero de 2019, por el señor Vladimir González.
4. Por lo cual, el 31 de enero de 2019, en visita realizada a nuestras oficinas, actuando de conformidad con lo previsto por el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procedió a notificar personalmente a la señora Nancy González López, la decisión No.07325302 del 23 de enero de 2019 y se hizo entrega a la interesada de copia del acto administrativo que se notificó.
5. La señora Nancy González López, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión No.07325302 del 23 de enero de 2019, mediante radicado No.02331851 del 06 de febrero de 2019.

¹ **ARTÍCULO 67 C.P.A.C.A.** Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

² **ARTÍCULO 68.** Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a fa dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No.02331851 del 06 de febrero de 2019, la recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, al advertir que:

“...La posición asumida la Empresa CODENSA, resulta arbitraria, pues insiste en que la visita técnica fue atendida por la señora DORIS MONTES, que como ya señalé persona la cual desconozco, por lo cual realice las indagaciones y no existe ni siquiera con ese sector una vecina con en ese nombre que allá podido atender la citada visita.

Es de anotar que la Empresa CODENSA MEDIANTE ESCRITO DE FECHA 12 DE OCTUBRE DE 2018 ME ENVIO OFICIO por cobro de recuperación de energía, en la cual se me informó que se realizó una visita técnica, que como reitero no la conozco, vulnerándose el derecho al debido proceso que me asiste, pues la Empresa está dando hecho una visita técnica que no fue atendida por la suscrita 0 persona conocida que resida en el inmueble y la cual utiliza como soporte para el cobro de energía no pagada, cercenándome la posibilidad de ejercer mi defensa.

De manera arbitraria, CODENSA hace alusión la citada visita técnica en la cual se detectaron PRESUNTAS ANOMALIAS O ALTERACIONES QUE IMPIDEN EL FUNCIONAMIENTO DEL NORMAL EQUIPO. verificándose incongruencias pues señala: -Persona que atiende la diligencia no está autorizada" surge entonces el interrogante al fin era la señora DORIS MONTES la cual no reside en el inmueble ni la conozco o esta supuesta señora no estaba autorizada, falencia que permite entrever una total imprecisión respecto a la práctica de la citada visita...”

PRUEBAS

1. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación No.02331851 del 06 de febrero de 2019. (Folios 03)
2. Copia Derecho de Petición No.02308994 del 02 de enero de 2019. (Folios 09)
3. Decisión Empresarial No.07325302 del 23 de enero de 2019. (Folios 09)
4. Copia citación para notificación personal, según guía No.014992606616, fechada el 25 de enero de 2019. (Folios 02)
5. Copia del acta de notificación personal en centro de servicio del 31 de enero de 2019. (Folios 01)
6. Copia de facturas de los periodos de febrero de 2017 a febrero de 2019. (Folios 26)
7. Certificación de pagos hasta la fecha. (Folios 01)
8. Factura ajustada, según modificación económica No.300246441 del primero de noviembre de 2018. (Folios 01)
9. Copia inspección No.452991120 del 23 de marzo de 2018 AI-TP 3196491. (Folios 01)
10. Registro fotográfico de inspección No.452991120 del 23 de marzo de 2018. (Folios 06)
11. Comunicación de hallazgos No.06860757 del 23 de mayo de 2018. (Folios 03)

12. Acuse de recibo de comunicación de hallazgos No.06860757 del 23 de mayo de 2018, según guía No.014988772122 del primero de junio de 2019. (Folios 02)
13. Comunicación por Cobro de Recuperación de Energía No.07266965 del 10 de diciembre de 2018. (Folios 07)
14. Acuse de recibo, comunicación por Cobro de Recuperación de Energía No.07266965 del 10 de diciembre de 2018. (Folios 01)
15. Copia inspección No.468120121 del 09 de abril de 2018 AI-TP 3201010. (Folios 01)
16. Copia inspección No.701016073 del 19 de julio de 2018 AI-TP 3290135. (Folios 01)
17. Copia inspección No.702334499 del 31 de julio de 2018 AI-TP 3295247. (Folios 01)
18. Informe de inspección técnica (dictamen de laboratorio) No. 0301519 del 08 de agosto de 2018. (Folios 03)
19. Protocolo de pruebas metrológicas (Medidor No.929429). (Folio 01)
20. Histórico de consumos de la cuenta No.2544280-3. (Folios 02)

Energía Activa ³							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Activa	Consumo Activa	Consumo Ajustado Activa	Número de Medidor
27/12/2018	28/01/2019	2019/02	Real	47	16		14947
28/11/2018	27/12/2018	2019/01	Real	31	12		14947
26/10/2018	28/11/2018	2018/12	Real	19	8		14947
26/09/2018	26/10/2018	2018/11	Real	11	4		14947
28/08/2018	26/09/2018	2018/10	Real	7	3		14947
27/07/2018	28/08/2018	2018/09	Real	5831	2		929429
27/06/2018	27/07/2018	2018/08	Real	5831	0		929429
28/05/2018	27/06/2018	2018/07	Real	5831	0		929429
26/04/2018	28/05/2018	2018/06	Real	5831	0		929429
27/03/2018	26/04/2018	2018/05	Real	5831	0		929429
26/02/2018	27/03/2018	2018/04	Real	5831	0		929429
29/01/2018	26/02/2018	2018/03	Real	5831	0		929429
27/12/2017	29/01/2018	2018/02	Real	5831	8		929429
27/11/2017	27/12/2017	2018/01	Real	5823	2		929429

Energía Reactiva ⁴							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Reactiva	Consumo Reactiva	Consumo Ajustado Reactiva	Número de Medidor
27/12/2018	28/01/2019	2019/02	Real	9	0		14947
28/11/2018	27/12/2018	2019/01	Real	7	0		14947
26/10/2018	28/11/2018	2018/12	Real	5	0		14947
26/09/2018	26/10/2018	2018/11	Real	3	0		14947
28/08/2018	26/09/2018	2018/10	Real	2	0		14947

³ Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

⁴ Es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.

27/07/2018	28/08/2018	2018/09	Real	1	0	14947
------------	------------	---------	------	---	---	-------

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.

A su turno, el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 135 de la misma ley, establece que las condiciones del contrato de condiciones uniformes permitirán, tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo; así como verificar el cumplimiento de las obligaciones resultantes del contrato en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, y obligará a tomar las precauciones necesarias para que no se alteren.

Ahora bien, en lo que respecta a los cobros por energía consumida y no pagada, vale la pena advertir lo siguiente:

- Análisis jurídico:

La situación descrita implicó el presunto incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, contenidas en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía (Dichas Condiciones Uniformes se fundan en los artículos 14.31, 129, 132 y concordantes de la Ley 142 de 1994; artículos 1, 44, 65 y concordantes de la Resolución CREG 108 de 1997, así como las normas que las modifiquen o complementen), particularmente las que le asignan a este la responsabilidad respecto de la custodia de los equipos de medida y control, como son:

“20. Situaciones que generan incumplimiento del contrato.- Se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, las siguientes:

20.1.6 Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o CLIENTE distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio;

20.1.4 Cuando el CLIENTE no informe a la EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado, la EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, la EMPRESA cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de seis (6) meses para calcular el consumo irregular;

En cuanto al adecuado uso y mantenimiento:

“9.1 Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía”.

“9.7 Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio”.

En cuanto al informe o reporte de irregularidades, anomalías o cambios:

“9.10 Informar de inmediato a la EMPRESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, en el medidor o 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 si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando su desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medidas más precisos, acorde con lo establecido en el numeral 2.3, Reposición del equipo de medida, de este contrato”.

Y demás obligaciones vinculadas a estas.

El artículo 145 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 135 de la misma ley, establece que las condiciones del contrato de condiciones uniformes permitirán, tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo; así como verificar el cumplimiento de las obligaciones resultantes del contrato en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, y obligará a tomar las precauciones necesarias para que no se alteren.

- Análisis jurídico de los hechos y las pruebas del caso:

Hechas las anteriores precisiones sobre el fundamento jurídico y el procedimiento aplicable en los casos de cobros por recuperación de energía, pasamos a analizar los hechos y las pruebas del caso particular.

El pasado 23 de marzo de 2018 se practicó la inspección No.452991120, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la Carrera 1 B No.1 B Sur - 04 con número de servicio eléctrico 2544280 y medidor asociado 929429 - Complant, factor 1 y clase de servicio Residencial.

Hechos:

La mencionada inspección 452991120, fue realizada por personal autorizado por Enel - Codensa⁵ y fue atendida por la señora Doriz Montes, identificada con cédula de ciudadanía No. 528463936, quien manifestó actuar en calidad de encargada, siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio, la cual fue firmada por el técnico de Enel – Codensa.

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 de aclarar que 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 de mencionar, que el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁶ como obligaciones del cliente en la cláusula 9.5 lo siguiente:

9.5. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la EMPRESA para realizar revisiones, o nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, producto de la ejecución de este Contrato.

En dicha inspección se detectaron anomalías o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del equipo de medida y/o ausencia o alteración de los elementos de seguridad, las cuales se describen a continuación:

⁵ *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

⁶ **DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:**

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.

1. Anomalías detectadas en inspección:

- Inmueble cerrado (Cuando el inmueble se encuentra cerrado y no existe alguien quien atienda la inspección). Al momento de realizar la revisión no hay personas en el inmueble. Debe indicarse si el medidor se encuentra dentro de inmueble (interno).
- Persona que atiende no esta autorizada a atender la revisión (Cuando la atención de la inspección se realiza por parte de una persona que afirma no estar autorizada para permitir retiro de sellos ni verificación por parte de la cuadrilla)
- Celda de medida no brinda seguridad (Cuando la celda presenta anomalías que no garantizan la seguridad de la medida)
- Medidor no registra (Cuando el Medidor no registra el consumo de la carga asociada.)
- Instalación presenta subregistro de energía (Cuando se encuentra una instalación en la cual no se registra la totalidad del consumo)
- No se pudo revisar y/o aforar (Cuando no se puede evidenciar la totalidad de la carga instalada de la cuenta)

Observaciones del Acta:

Se espera tiempo prudente a la persona encargada celda externa predio cerrado medidor no integra vecino no está autorizado para el cambio de medidor. Cliente debe comunicarse al número 6422849 en un tiempo no mayor de 5 días calendario o se suspenderá el servicio. Supervisor OI.

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 citamos 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 (...).”

2. Pruebas

Para el análisis y estudio se apreciaron las siguientes pruebas y elementos de juicio:

- Actas de inspección o de revisión de equipos de medida y acometidas eléctricas No.3196491, las cuales dan fé de las anomalías encontradas.

3. Obligaciones Incumplidas:

- Energía consumida y no registrada

De acuerdo con el numeral 21 del contrato de Servicio Públicos :

“La Empresa podra determinar y cobrar la energia que el Cliente consumió y no pago porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos :

- *Conexiones electricas o Equipos de medida anterados, intervenidos, o con alguna anomalia que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la Energia consumida.*
- *Retiro, ruptura o alteracion de uno o mas de los elementos de seguridad instalados, tales como : Cajas, Sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.*
- *Cualquier otra situacion atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energia que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.”*

La situación descrita en la inspección implicó el incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, contenidas en las Condiciones Uniformes* del Contrato de Servicio de Energía en sus numerales :

“9.10 Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalia o cambio que se presente en las instalaciones electricas, en los sellos de seguridad, o en el equipo de medida”

“20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones electricas o encontrar anomalias en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, lineas, entre otros.”

* (Dichas Condiciones Uniformes se fundan en los numerales 9, 9.7, 9.4, 9.5, 9.8 9.10, 20 y 21, y concordantes de la Ley 142 de 1994; artículos 1, 44, 65 de la Resolución CREG 108 de 1997.)

20. Incumplimiento del contrato.

Si EL CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, LA EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.

.....20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros.

20.1.5 Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato o incumplir con el pago de los cobros por energía consumida y no registrada correctamente por este motivo

20.1.9 No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes.

20.1.10 Auto reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.

20.1.11 No instalar o impedir la instalación del equipo de medida.

20.1.12 Impedir la revisión o verificación del equipo de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.

20.1.13 Impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio legalmente acreditado para este fin”...

21. Procedimiento para la determinación de la energía consumida y no registrada.

LA EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.

Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.

Cuando EL CLIENTE no informe a LA EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos LA EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, LA EMPRESA cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el

tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.

Cuando EL CLIENTE no notifique a LA EMPRESA eventos que puedan alterar el funcionamiento del equipo de medida, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.

Cualquier otra situación atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energía que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

21.1 Energía Consumida y No registrada.

El cobro de la energía dejada de registrar, se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

21.1.1 Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos. Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo, LA EMPRESA procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada por EL CLIENTE.

21.1.2 Retiro del medidor. En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en la cláusula 20, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por LA EMPRESA cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al CLIENTE una copia del acta de retiro.

Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. EL CLIENTE podrá estar presente en el dictamen del laboratorio, solicitándolo por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, acreditando la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

21.1.3 Corrección de anomalías. Dentro de la inspección que realice LA EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento o se corregirá la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este Contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos con cargo al cliente. Así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen un incorrecto registro de los consumos se hará el aforo de la carga instalada en el inmueble para calcular la energía consumida y no registrada. Se levantará un acta en la que quedará consignado el resultado de la visita y se entregará copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.

21.2 Evaluación y verificación de las anomalías.

Se podrán tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

- *Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por LA EMPRESA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.*
- *Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro. El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.*
- *Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.*
- *Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por LA EMPRESA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.*
- *Cálculo efectuado por LA EMPRESA del consumo del CLIENTE, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.*
- *Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.*
- *Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).*
- *Pruebas practicadas por orden de autoridad competente. Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al CLIENTE el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.*

21.2.1 Carta de Hallazgos.

Si del resultado de una inspección o visita realizada por LA EMPRESA, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, LA EMPRESA remitirá al CLIENTE una carta informando la situación encontrada junto con las pruebas recaudadas, y le otorgará un plazo para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, presente sus explicaciones y pruebas frente a los hallazgos mencionados. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

21.2.2 Derecho de Defensa del Cliente.

Dentro del término señalado en el numeral 20.2.1 el CLIENTE tiene la posibilidad de presentar sus explicaciones y allegar las pruebas para que se tengan en cuenta por parte de LA EMPRESA.

21.2.3 Decisión Empresarial. LA EMPRESA emitirá la decisión empresarial, en la cual se hará una descripción de los hechos, las consideraciones, el material probatorio, los argumentos del CLIENTE y la decisión tomada; en la misma especificará el método de cálculo utilizado y el valor de la energía consumida y no registrada.

Esta decisión se notificará de acuerdo con lo establecido en la ley. Es importante señalar que contra esta comunicación proceden los recursos de reposición ante LA EMPRESA y de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 26.1.3.

21.2.4 Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados. La energía consumida y no registrada por un CLIENTE, se determinará de la siguiente manera:

Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este Contrato, se tomará el mayor valor resultante de aplicar los métodos de cálculo definidos en numeral 18.4, (Determinación del consumo facturable).

Para los casos en los que la anomalía encontrada en terreno sea la de conexión no autorizada (sin medidor) los factores de utilización descritos anteriormente se incrementarán en un diez por ciento (10%).

En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de tiempo de cinco (5) períodos de facturación.

21.2.5 Revisión. Se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y complementarios que presta LA EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.

21.2.6 Retiro y reinstalación del medidor. Cuando LA EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y

Complementarios que presta LA EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

21.2.7 Cobro del equipo de medida. Se cobrará el valor del equipo de medida en las condiciones establecidas en el numeral 12.3, Reposición del equipo de medida, de este Contrato.

En cuanto al adecuado uso y mantenimiento:

OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Son obligaciones del CLIENTE las siguientes:

9.1 Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este Contrato.

9.4 Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE como condición para contar con el servicio de energía.

9.5 Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para realizar revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.

9.6 Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales y de seguridad requeridas por LA EMPRESA.

9.7 Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

9.8 Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE y cuyo resultado sea que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento.

9.10 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.

9.12 Pagar la energía consumida y no registrada correctamente por causa de anomalías detectadas en los medidores o instalaciones eléctricas. Para determinar el cobro se procederá de acuerdo con lo previsto en este Contrato.

4. Garantía del Debido Proceso

- En la fecha 23 de marzo de 2018 se realizó inspección 452991120 con resultado Adecuar atendida por la señora Doris Montes.
- El pasado 23 de mayo de 2018 la Empresa envió la Carta de hallazgos número 6860757 en la cual se informaron las anomalías mencionadas y las obligaciones presuntamente incumplidas dadas las anomalías encontradas. Igualmente, se le reiteró su oportunidad de presentar explicaciones y de solicitar, aportar y controvertir las pruebas. Adicionalmente se le informo un número de contacto y centros de servicio para resolver las dudas asociadas a la comunicación entregada. Para la entrega de dicha carta y sus anexos se realizaron 3 intentos en las siguientes fechas: 07 de junio, 28 y 30 de julio de 2018.
- Teniendo en cuenta que no se recibieron las controversias en respuesta al traslado de pruebas realizado, la empresa procedió a liquidar el consumo de energía que no ha sido pagado, correspondientes a la energía dejada de facturar en el periodo correspondiente del 23 de marzo de 2018, fecha en la cual se realizó la inspección en terreno, hasta el 24 de octubre de 2017 (150 días), lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y los elementos probatorios que reposan en el expediente No. 85814466.

5. Valoración de las pruebas

- Medidor no registra: Con la inspección 452991120 se realizaron las pruebas de energía consumida en el predio Vs la Energía registrada por el medidor las cuales presentaron un error de -100%. ver Anexo Acta No. 3196491, razón por la cual se procede a realizar el cálculo de la energía consumida y no registrada.
- Inmueble cerrado (Cuando el inmueble se encuentra cerrado y no existe alguien quien atienda la inspección). Al momento de realizar la revisión no hay personas en el inmueble. Debe indicarse si el medidor se encuentra dentro de inmueble (interno).
- Persona que atiende no esta autorizada a atender la revisión (Cuando la atención de la inspección se realiza por parte de una persona que afirma no estar autorizada para permitir retiro de sellos ni verificación por parte de la cuadrilla)
- Celda de medida no brinda seguridad (Cuando la celda presenta anomalías que no garantizan la seguridad de la medida)
- Instalación presenta subregistro de energía (Cuando se encuentra una instalación en la cual no se registra la totalidad del consumo)

6. Calculo de la Energía Consumida y No Pagada

Al existir mérito para recuperar energía⁷ dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.6, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$301.974, según el método de cálculo que se detalla a continuación y que era aplicable a su caso:

“19.4.6 Cálculo por “Potencia Instantánea”. - Para este método se consideran las medidas de voltajes y corrientes realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calculan la Potencia Instantánea (Pi) que está consumiendo el CLIENTE al momento de la visita.

$$P1 = (VT \times IT) + (VR \times IR) + (Vs \times I)$$

Dónde:

Vy, VR Y VS: Voltajes medidos en cada fase

IT, IR , I: Corrientes medidas en cada fase

El Consumo calculado (Cc) por periodo se determina así:

Dónde:

$$Cc = P1 \times Fu \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$$

Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito Aforo individual de carga.

A continuación encontrará el detalle de la liquidación efectuada para el cliente del asunto:

$$Cc = P1 \times Fu \times \text{Número de horas}$$

P1 = Potencia Instantánea que está consumiendo el CLIENTE al momento de la visita.

Fu = Factor de utilización, este factor se determina de acuerdo al tipo de servicio: Tipo de servicio para el presente caso es residencial = 20%.

Numero horas = 720 horas (un mes)

$$Cc = 0,92 \text{ w} \times 0.20 \times 720 \text{ h} = 132,48 \text{ kW/Mes}$$

⁷ **ENERGÍA CONSUMIDA Y NO PAGADA.** - Cuando se encuentran anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que reflejen omisiones al no haber sido notificados por el CLIENTE a la EMPRESA dentro de los siguientes tres (3) días a su ocurrencia o incumplan el presente contrato, la EMPRESA cuantificará el valor de la energía dejada de registrar, e incluirá su cobro dentro de la factura

C_o = Es el consumo promedio facturado y registrado durante los últimos seis meses contados a partir de la fecha de detección de la irregularidades, para el caso en mención es de 0 kwh/día.

C_2 = Consumo a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble por el equipo de medida.

Entonces,

$$C_2 = C_c - C_o$$

$C_2 = 132,48 \text{ kW/Mes} - 0/\text{mes} = 132,48 \text{ kW/Mes}$ que dividido en 30 días, resulta en el consumo diario a reintegrar de 4,42 kwh/día.

Entonces,

Fecha Inicial Periodo Permanencia	Fecha Final Periodo Permanencia	Cantidad días Permanencia	Consumo Calculado Total	Consumo de energía no pagado	Valor Recuperación de Energía	Subsidio Por Reintegros	Valor total a facturar
24 de octubre de 2017 Final del formulario	23 de marzo de 2018	150 Final del formulario	660	660	\$301.974	-\$136.743	\$165.231

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro, se tomará desde la fecha de la revisión.

DESCRIPCION	VALOR
Periodo de energía consumida y no pagada (En días)	150
Consumo de energía no pagada durante el período (en kWh)	660,00
Valor del consumo de energía no pagada	\$ 301.974
Subsidio Por Reintegros	\$-136.743
VALOR TOTAL A FACTURAR	\$ 165.231

VALOR TOTAL A FACTURAR EN LETRAS: **CIENTO SESENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y UN PESOS**

Tenga en cuenta que la tarifa aplicada es tomada del pliego tarifario aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG y vigente en la fecha de revisión. Este pliego podrá ser consultado en los diarios de masiva circulación y/o en nuestra página www.codensa.com.co

Se aplica la tarifa vigente por cada periodo de la recuperación, así: periodo 1 \$454,0774; periodo 2 \$459,8544; periodo 3 \$454,8992; periodo 4 \$452,4375; periodo 5 \$447,2392; periodo 6 \$476,2715; que corresponden a 150 días como tiempo de permanencia según el artículo 150 de la ley 142 y las pruebas adjuntas a esta comunicación.

Es de aclarar que Enel – Codensa, para los estratos 1, 2 y 3, otorga el subsidio residencial de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias, por lo que para la cuenta No.2544280-3, registrada como residencial estrato 2 al momento de la inspección fue aplicado el subsidio por reintegros, conforme lo detallado anteriormente.

De otra parte, le indicamos que la Empresa está legalmente facultada para realizar los cobros con los que usted no está de acuerdo debido a que, según el artículo 150 de la ley 142 de 1994 Enel – Codensa puede cobrar bienes y/o servicios no facturados por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes.

Una vez valorados los argumentos expresados por usted en el recurso, le informamos que no resulta procedente efectuar modificación al expediente en mención, toda vez que adicional a la afirmación de desocupación del predio no existe documento o prueba que la soporte, de igual modo la Empresa frente al cobro de recuperación de energía cumplió el debido proceso y derecho de defensa al usuario en cuanto a la inspección técnica No.452991120 ejecutada el 23 de marzo de 2018 procedimos a emitir:

1. Comunicación de hallazgos No.06860757 del 23 de mayo de 2018.
2. Comunicación por cobro de recuperación de energía No.07266965 del 10 de diciembre de 2018.
3. Decisión empresarial acto administrativo No.07325302 del 23 de enero de 2019.

De igual manera le indicamos que las inspecciones se generan por rutina principalmente con el objetivo de verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medida y las instalaciones en general. Por tanto, éstas se realizan siempre que la empresa lo considere pertinente en cualquier ocasión, sin previo aviso y sin que el cliente las haya solicitado necesariamente, según lo expuesto en el numeral 12.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

En este sentido, Enel - Codensa No imputa responsabilidades sobre ninguna persona en particular, pues la Empresa no puede establecer la identificación del autor de estas o determinar el tiempo transcurrido de la irregularidad, tratándose de una responsabilidad de tipo objetivo, no subjetivo requiriendo únicamente la ocurrencia de la irregularidad.

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 prohiendo 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”.

Nos permitimos informarle que, no hay 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, la ley 142 de 1994. Por lo tanto, en ningún momento se le ha dado al cliente un trato discriminatorio ni desigual. Adicionalmente Enel - Codensa no han vulnerado los derechos fundamentales del cliente ni ha abusado de la posición dominante pues se han seguido las normas y procedimientos regulados por el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Adicionalmente, le indicamos que en el presente caso la Empresa no está llevando un proceso sancionatorio contra la cuenta, sino está registrando recuperación de energía suministrada, sin registrar ni cobrar, por las irregularidades detectadas en la inspección No.452991120 ejecutada el 23 de marzo de 2018 y que dichos cobros se realizaron de conformidad con el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y según lo establecido en el artículo 150 de la ley 142 de 1.994.

Ahora bien, dando cumplimiento a resolución No.20188140273365 de 08 octubre de 2018 (radicado 02266471 del 24 de octubre de 2018), la cual resuelve modificar la decisión No 06824990 del 02 de mayo de 2018 y en su lugar dispone retirar de la facturación del periodo de 26 de abril de 2018 al 28 de mayo de 2018 el cobro de inspeccion e iva, debido a que en la inspeccion no se detecto manipulacion alguna,

En conclusión y con fundamento en las expuestas consideraciones, la Compañía habrá de confirmar en todas sus partes la decisión No.07325302 del 23 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 usufructuado, tal y como lo dispone el régimen de servicio públicos domiciliarios y los pronunciamientos de orden jurisprudencial citados en el presente acto administrativo.

Finalmente, mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación y dando aplicación a lo dispuesto en el inciso segundo del Artículo 155⁸ de la ley 142 de 1994, se encontró precedente dejar en aclaración un valor de \$165.231, correspondiente al valor de

⁸ **“ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS.** 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.”

recuperación de energía menso el subsidio por reintegros liquidados en el periodo de enero de 2019.

Por los motivos expuestos Enel – Codensa⁹,

RESUELVE

1. Confirmar la decisión No.07325302 del 23 de enero de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁰

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



⁹ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP

¹⁰ 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.

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

Señora

NANCY GONZÁLEZ LÓPEZ

Carrera 1 B No.1 B Sur – 04

Barrio: Puertas de Alcalá

Teléfono: 314 408 06 92

Madrid, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No.02331851 del 06 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹¹ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo

¹¹ 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.

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 Mercurio¹²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

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

CITACIÓN

Señora
NANCY GONZÁLEZ LÓPEZ
Carrera 1 B No.1 B Sur – 04
Barrio: Puertas de Alcalá
Teléfono: 314 408 06 92
Madrid, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No.02331851 del 06 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹³ 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.

¹² Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

¹³ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

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 Mercurio¹⁴
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

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 07380901 del 2019/02/25, del radicado No.02331851 del 06 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 al Superior para lo de su competencia.

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

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

WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

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



07380901

ENEL – CODENSA¹⁵
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **06 / 03 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **NANCY GONZÁLEZ LÓPEZ**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07380901 del 2019/02/25
Persona a notificar: **NANCY GONZÁLEZ LÓPEZ**
Dirección de Notificación: Carrera 1 B No.1 B Sur – 04 en el Barrio: Puertas de Alcalá de Madrid, Cundinamarca.
Nombre del funcionario que expidió el acto: **GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO**
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

Se 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 Mercurio¹⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
WPUA /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MADRID

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

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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.