



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Madrid 13/03/2019

Señor (a):

JOSÉ OLARTE

Dirección: Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los arboles; Camellón San Ramón

Correo electrónico:

Teléfono: 319 460 67 46

REF: Notificación Respuesta Rad 02330934 del 05/02/2019
Número de cliente 6836538-5

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07380025, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

ADVERTENCIA: En cumplimiento de lo señalado en Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la desfijación de este AVISO.

Contra la decisión 07380025 proceden los recursos de reposición ante la Compañía y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos que se interpongan deberán presentarse en un mismo escrito dirigido al Gerente de la Compañía y en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Se podrán radicar los recursos en cualquiera de los Centros de Servicio de la Compañía en días hábiles. Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se procede con la fijación del presente aviso el día 13/03/2019 y se desfija el día 19/03/2019





07380025
2019/02/25

Bogotá, D.C.

Señor (a)

JOSÉ OLARTE

Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los arboles

Camellón San Ramón

Teléfono: 319 460 67 46

Madrid - Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02330934 del 05 de febrero de 2019
Cliente No. 6836538-5

Respetado (a) señor (a) Olarte:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita la revisión y ajuste de la factura de servicio de energía eléctrica No. 537733756 del periodo de enero de 2019 ya que el valor que se está facturando es muy alto con respecto al consumo.

En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que no es posible acceder a su requerimiento, toda vez que los consumos liquidados son correctos y corresponden a la energía suministrada por la Compañía al inmueble.

Una vez verificado nuestro sistema de información comercial, se evidencia que, en el periodo de diciembre de 2018 comprendido entre el 17 de noviembre al 17 de diciembre de 2018, se liquido el consumo por promedio, lo que quiere decir que no se facturó el consumo real del predio. Esto debido a que en el momento de la toma de la lectura se encontró una variación;

¹ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

esta liquidación por promedio está prevista con las cláusulas No. 19.4² y 19.4.3³ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁴.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura Activa FP	Consumo Facturado Activa FP	Lectura factura Reactiva FP	Consumo Real Reactiva FP	Número de Medidor
19/11/2018	17/12/2018	2018/12	Promedio	412	239	1501	420	25596

Posteriormente, para la factura No. 537733756 de enero de 2019, precisamente el 18 de enero de 2019, se tomó lectura real de 1722 kwh y 1501 Kvar, con base en la cual se determinó el consumo real de diciembre de 2018, un periodo de facturación.

Por lo anterior, como el periodo de diciembre de 2018 fue liquidado en promedio, el sistema determinó procedente reliquidar los consumos, incluyendo así los valores dejados de facturar; es decir, la diferencia existente entre el promedio histórico de consumo y el consumo real reportado para cada periodo.

A continuación, detallamos la forma en cómo se calculó dicho concepto:

	Fecha	Lectura Factura Activa	Lectura factura Reactiva
Lectura real enero 2019	18/01/2019	1722	1501
Lectura real noviembre 2018	19/11/2018	412	427
Diferencia (consumo real 60 días)		1310	1074

Entonces, la diferencia de lecturas tanto de energía activa (1310 kilovatios) como energía reactiva (1074 Kvar) se dividen en el número total de días transcurridos entre la lectura anterior real reportada (19/11/2018) y la lectura actual real reportada (18/01/2019), es decir 60 días.

De esta forma, se obtiene el consumo promedio diario 21,83 kilovatios y 17.9 Kvar el cual se multiplica por los días transcurridos para cada periodo, así:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Días cada periodo	Promedio Activa 21,83	Consumo facturado activa	Promedio reactiva 17,9	Consumo facturado reactiva	Diferencia de consumos activa	Diferencia de consumos Reactiva
17/12/2018	18/01/2019	2019/01	32	699	1310	224	420	-611	-196
19/11/2018	17/12/2018	2018/12	28	611	239	196	11	372	185

² "Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo multiplicada por el factor del respectivo equipo 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.

³ 19.4.3 Cálculo por Promedio de consumos registrados. Se basa en determinar la energía consumida y no facturada a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis periodos de facturación con consumo medido y real que muestre EL CLIENTE posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

⁴ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Consumos a modificar	-239	-12
----------------------	------	-----

Respecto al cobro de energía reactiva, le informamos que dicho valor se factura cuando comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, según lo establecido en el numeral 19.4.9⁵ del Contrato de servicio público de energía eléctrica⁶.

Sin embargo, el sistema no tuvo en cuenta los consumos promediados, motivo por el cual se encontró procedente realizar la modificación económica No. 300289225, del 31 de enero de 2019, en el cual se modificó el consumo de energía eléctrica presentado durante el periodo comprendido entre el 19 de noviembre de 2018 al 18 de enero de 2019, por lo tanto, se descontó de su factura el consumo de energía eléctrica en 239 kwh, el consumo en 12 kvar y se descontaron intereses por mora por un valor de total de \$128351.

Con relación a los demás conceptos incluidos en la factura No. 537733756 de enero de 2019 de la cuenta en mención, en los siguientes párrafos se brindará información sobre la procedencia de ellos.

Convenio:

No. de convenio	Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Valor del Cargo (\$)
191765201	Intereses de mora servicio convenio (29,55%)	Fijo	372
	Cuota crédito	Fijo	48540
	Interés créditos	Fijo	10143
	Intereses de mora servicio ventas (29,55%)	Fijo	41
191765199	Cuota capital afecto interés conexión servic.	Fijo	3952
	Cuota interés conexión del servicio	Fijo	2466

Una vez verificado el sistema de información comercial, se evidenció que el 04 de octubre de 2014 se cargó el cobro del convenio de conexión, el cual hace referencia a la puesta en marcha de la conexión del servicio de energía, Instalación del medidor, Sellos del medidor e IVA, generados para este caso con la cuenta 6836538-5 mediante los números de convenio 191765201 y 191765199.

Reconexión:

Los cobros por concepto de reconexión liquidados en la factura No. 537733756 del periodo de enero de 2019 de la cuenta 6836538-5 son correctos, dado que el usuario no efectuó el pago de la factura No. 530831296 de noviembre de 2018 dentro de la fecha límite establecida, la cual era el 23 de noviembre de 2018, razón por la cual se suspendió el servicio el 04 de diciembre de 2018 mediante la orden No. 301537066.

La suspensión del servicio se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140⁷ de

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

⁶ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

⁷ "ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...)"

la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20⁸ del Contrato de Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁹, las cuales expresan que la falta de pago oportuno de la factura expedida por la Empresa, por un (1) período de facturación da lugar a la suspensión del servicio.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el 04 de enero de 2019 cancelo dicha factura, se generó la orden de reconexión 301764061, ejecutada el 05 de enero de 2019.

En consecuencia, en la factura No. 537733756 del periodo de enero de 2019 se cargó el costo de la reconexión por valor de \$56,403, de conformidad con lo estipulado en el artículo 96¹⁰ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20.5 del Contrato de Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Ajuste a la decena:

En relación al cargo de \$1 por ajuste en la decena le informamos que este se realiza de acuerdo a la resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en su artículo 35, literal e¹¹, la cual establece podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se desprejará."

Conforme a lo anterior, le informamos que el ajuste a la decena la empresa lo establece según lo indicado en la normatividad anteriormente mencionada.

Residencial Subsidio:

Con respecto al porcentaje del subsidio otorgado, al verificar nuestro sistema de información comercial encontramos que, para la cuenta del asunto, registra en nuestro sistema como un Residencial Estrato 2.

Es de aclarar, Enel-Codensa S.A. E.S.P que para los estratos 1, 2 y 3 se otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias.

Si desea la realización de una inspección al medidor, debe solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente o en la línea 7 115 115, a fin de que se le haga claridad sobre el costo de la inspección y se tomen los datos necesarios para su ejecución, teniendo en cuenta que es obligación del cliente cancelar el valor de las inspecciones o revisiones solicitadas cuando el resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto

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

⁹ Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

¹⁰ **Artículo 96 de la ley 142 de 1994. Otros cobros tarifarios.** Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

¹¹ "artículo 35, literal e) La empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se desprejará."

funcionamiento según lo establecido en el numeral 9 cláusula 9.8¹² del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica ¹³.

En consecuencia, le informamos que a la fecha la cuenta del asunto presenta un saldo pendiente de pago \$ 856.270.

Enel - Codensa le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel - Codensa hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁴

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

HMAG / Centro de Servicio al Cliente Madrid

¹² "9 Obligaciones del cliente (.....) 9.8 Cancelar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones por él solicitadas y cuyo resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento."

¹³ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

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

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



Contáctenos



Página web www.enel.com.co



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



Correo electrónico radicacionescodensa@enel.com *



En cualquiera de nuestros centros de servicio al cliente de Enel - Codensa.

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

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

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



07380025

2019/02/25

CITACIÓN

Señor (a)

JOSÉ OLARTE

Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los arboles

Camellón San Ramón

Teléfono: 319 460 67 46

Madrid - Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02330934 del 05 de febrero de 2019 , nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁵ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

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

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

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁶

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

HMAG / 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.

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

CITACIÓN

Señor (a)

JOSÉ OLARTE

Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los arboles

Camellón San Ramón

Teléfono: 319 460 67 46

Madrid - Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02330934 del 05 de febrero de 2019 , nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁷ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

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

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

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁸

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

HMAG / 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.

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

¹⁸ 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.



07380025

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. 07380025 del 2019/02/25, de la comunicación radicada con No. 02330934 del 05 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. Enel - Codensa¹⁹ le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

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

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

HMAG / Centro de Servicio al Cliente Madrid

¹⁹ 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.



07380025

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **06 / 03 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señora (a) **JOSÉ OLARTE** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07380025 del 2019/02/25

Persona a notificar: **JOSÉ OLARTE**

Dirección de Notificación: Kilómetro 5 + 900 Vía Madrid Vereda Los arboles
Camellón San Ramón
Madrid - Cundinamarca

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Se advierte que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Cordialmente

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio²⁰

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

HMAG / Centro de Servicio al Cliente Madrid

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

²⁰ 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.