

AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 14/03/2019

Señor (a):

FLOR AIDA FUENTES SÁNCHEZ

Dirección: Carrera 118 A No. 63 B - 48

Correo electrónico:

Teléfono: 311 235 05 36

**REF: Notificación Respuesta Rad 02333062 del 07/02/2019
Número de cliente 1369994-5**

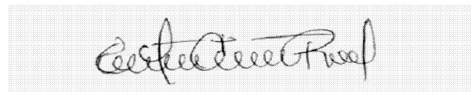
En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07381721, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

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 07381721 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 14/03/2019 y se desfija el día 20/03/2019





07381721

2019/02/26

Bogotá, D.C.

Señora

FLOR AIDA FUENTES SÁNCHEZ

Carrera 118 A No. 63 B - 48

Teléfono 311 235 05 36

Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02333062 del 07 de febrero de 2019
Cuenta No. 1369994-5

Respetada señora Flor,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad sobre los valores cargados en la factura No. 539108465 del periodo de febrero, dado el alto 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.

Al respecto, en cuanto al consumo se hizo un análisis del histórico de los últimos 6 periodos del predio, el cual gráficamente muestra lo siguiente:



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.

Como se observa, el último mes tuvo un crecimiento en el consumo frente al de los meses anteriores; este incremento, entre otros, puede obedecer a cambios en los hábitos del consumo o a un daño en las instalaciones internas del predio.

Por consiguiente, a través del concepto de “**consumo activa y reactiva sencilla**” se detallará el método para determinar el consumo facturable, es decir, la diferencia de lecturas según lo estipulado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, a fin de aclarar la cantidad de kilovatios (kWh) correspondientes al periodo de facturación.

Es menester, resaltar que los últimos seis periodos parte del análisis del histórico de consumos presenta una variación que disminuye o incrementa en diferentes periodos, esto depende de la frecuencia y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos allí instalados y la disminución de este dependerá únicamente del uso que se dé a la energía; de manera que, se evidencia en el sistema que las lecturas registradas son reales conforme al medidor asociado a la cuenta en mención.

En corolario de lo anterior, en relación con la gráfica anterior, explicaremos a medida de este comunicado los conceptos cargados en el detalle de su factura No. **539108465** del periodo de febrero de 2019, relacionados de la siguiente manera:

Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
CONSUMO ACTIVA SENCILLA	KWH	340	\$ 173.231
AJUSTE A LA DECENA (CREDITO)	FIJO	0	-\$ 3
CUOTA DE UTILIZACION CODENSA HOGAR	FIJO	0	\$ 11.900
CUOTA CAPITAL AFECTO A INTERESES MEJORAS AL HOGAR	FIJO	0	\$ 51.173
CUOTA INTERES MEJORAS AL HOGAR	FIJO	0	\$ 22.762
SALDO CONVENIO MEJORAS AL HOGAR		0	\$ 1.016.230
SALDO CONVENIO CODENSA HOGAR		0	\$ 1.335.458
CUOTA CAPITAL AFECTO INTERES CODENSA HOGAR	FIJO	0	\$ 69.630
SALDO VENTA CODENSA HOGAR		0	\$ 50.000
SALDO INTERESES CODENSA HOGAR		0	\$ 3.785
CUOTA INTERES CODENSA HOGAR	FIJO	0	\$ 29.954
Seguro Crédito Fácil	FIJO	0	\$ 1.336
RESIDENCIAL SUBSIDIO	KWH	130	-\$ 32.303
Valor Total (=)			\$ 327.680

1. CONSUMO ACTIVA SENCILLA

Conforme a la gráfica relacionada en el acápite anterior, la Empresa está facturando los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas tomadas en su medidor No. **25373314** marca **ISKRA**; para determinar la cantidad de kilovatios (kWh) consumidos se resta la lectura que efectivamente se tomó el último mes a la tomada en el periodo anterior. Así se da aplicación al artículo 146² de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4 del Contrato

² ARTICULO 146. - LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

de Servicio Público de Energía Eléctrica³.

Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del equipo de medida multiplicada por el factor de liquidación (1.0) (Cursiva fuera del texto)

Con base en la aplicación del artículo 146 de la Ley 142 de 1992 y la cláusula contractual anteriormente mencionada, se resta la última lectura tomada con la lectura anterior registrada por el medidor, dicha diferencia da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio, de la siguiente manera:

Descripción	Fecha	Periodo	Consumo Activa (kWh)
Lectura real febrero de 2019	31/01/2019	2019/02	18756
Lectura real enero de 2019	3/01/2019	2019/01	18416
Diferencia de lectura (28 días)			340

Con el detalle anteriormente descrito, se establece que la factura mensual se encuentra liquidada, según el registro de las lecturas tomadas en su medidor mensualmente, el cual no presenta anomalías en su registro.

Por lo tanto, los consumos liquidados son correctos pues corresponden plenamente a los kilovatios suministrados por nuestra Compañía al inmueble en cuestión desde la instalación hasta la fecha de la toma de lectura, no habiendo lugar a modificación, ajuste, devolución, abono o emisión de una factura. De tal modo, consideramos oportuno sugerirle revisar las instalaciones eléctricas o red interna⁴ de su inmueble, ya que de acuerdo con la cláusula 16 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica de Enel - Codensa, “*Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE(...)*”.

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 funcionamiento según lo establecido en el numeral 9 cláusula 9.8⁵ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica (CCU).

2. AJUSTE A LA DECENA (CRÉDITO)

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”

³ 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)

⁴ RED INTERNA.- (Instalaciones internas): Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

⁵ “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.”

En relación con el cargo de \$3 por ajuste en la decena, éste 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 e, la cual establece que la empresa puede realizar estas aproximaciones por defecto o por exceso según el caso.

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

3. CUOTA DE UTILIZACIÓN CODENSA HOGAR, CUOTA CAPITAL AFECTO A INTERESES MEJORAS AL HOGAR, CUOTA INTERÉS MEJORAS AL HOGAR, SEGURO CRÉDITO CODENSA, ENTRE OTRAS.

Referente por estos conceptos, se encuentra a nombre de FLOR AIDA FUENTES SANCHEZ, titular de los servicios financieros Codensa Hogar, suscrita al plan de "TARJETA CREDITO FACIL", puesto que ha adquirido variedades en productos mediante el uso de la tarjeta de crédito Codensa, y cargadas para la dicha factura.

4. SEGURO CRÉDITO FÁCIL

De acuerdo con el Decreto 828 de 2007, Enel - Codensa está facultada para cobrar dentro de la factura de Servicios Públicos, cuotas derivadas del Crédito Fácil Codensa y seguros y/o publicaciones, teniendo en cuenta que los cobros derivados de la utilización de los servicios mencionados solicitados por un tercero son responsabilidad de éste y no del propietario.

Dichos servicios son personales, por lo tanto, en caso de presentar mora, la cobranza se efectúa exclusivamente sobre el solicitante del servicio; por lo tanto, el no pago de los mismos no generará suspensión del suministro de energía. El cliente puede solicitar expedición de un comprobante de pago para cancelar únicamente los valores que le corresponden.

5. SUBSIDIO RESIDENCIAL

Con respecto a su inquietud sobre el porcentaje del subsidio otorgado, al verificar el sistema de información comercial se encontró que la cuenta 1369994-5 registra como Residencial Estrato 3. Para dicho estrato se concedió para el último periodo facturado el 15% de subsidio sobre el consumo de subsistencia.

Es de aclarar que, ENEL - CODENSA para los estratos 1, 2 y 3 otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en el artículo 99⁶ de la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias y la resolución Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) 355⁷ de julio de 2004.

Por lo tanto, a partir del primer kilovatio, que supere el consumo de subsistencia, estos se cobran con una tarifa igual al 100% del costo de prestación del servicio, pues, de acuerdo

⁶ "Artículo 99. Forma de subsidiar. 99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia..."

⁷ "ARTÍCULO 1o. CONSUMO DE SUBSISTENCIA. Se define como consumo de subsistencia, la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Se establece el Consumo de Subsistencia en 173 kWh-mes para alturas inferiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en 130 kWh-mes para alturas iguales o superiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar".

con la Constitución y la ley, solamente puede ser subsidiado el consumo destinado a satisfacer necesidades básicas.

En razón a lo anterior, le informamos que los consumos liquidados corresponden a energía real representada en los kilovatios suministrados por la Compañía al inmueble, y no hay lugar a realizar modificaciones o abonos en su factura. A la fecha la cuenta en mención presenta un saldo pendiente por cancelar de \$100.925.

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 Mercurio⁸

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

BEMR/Centro de Servicio al Cliente CALLE 80

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



Contáctenos



Página web www.enel.com.co



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



Correo electrónico radicacionescodensa@enel.com *



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

⁸ 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.

*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.



07381721
2019/02/26

CITACIÓN

Señora
FLOR AIDA FUENTES SÁNCHEZ
Carrera 118 A No. 63 B - 48
Teléfono 311 235 05 36
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02333062 de 07 de febrero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁹ 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 Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
BEMR/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.

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 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.



07381721
2019/02/26

CITACIÓN

Señora
FLOR AIDA FUENTES SÁNCHEZ
Carrera 118 A No. 63 B - 48
Teléfono 311 235 05 36
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02333062 de 07 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 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 Mercurio¹²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
BEMR/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.

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.

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.

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 07381721 del 2019/02/26, de la comunicación radicada con No 02333062 de 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. Enel - Codensa¹³ 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.: _____

BEMR/Centro de servicio al cliente CALLE 80

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.



07381721

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **07 / 03 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora **FLOR AIDA FUENTES SÁNCHEZ** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07381721 del 2019/02/26

Persona a notificar: **FLOR AIDA FUENTES SÁNCHEZ**
¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Dirección de Notificación Carrera 118 A No. 63 B - 48
Bogotá, D.C.

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

Cargo Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa¹⁴ 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 Mercurio¹⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
BEMR/Centro de servicio al cliente CALLE 80

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.