



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 06/03/2019

Señor (a):

**GRETA CAROLINA GARCIA SOTELO**

Dirección: Vereda el Salitre, Finca Susaca Chocolatero, Vía Bogotá

Correo electrónico:

Teléfono: 315 366 41 47

**REF: Notificación Respuesta Rad 02325213 del 28/01/2019  
Número de cliente 1394728-9**

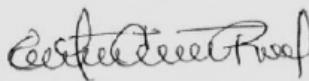
En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07364813, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

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 07364813 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 06/03/2019 y se desfija el día 12/03/2019



---



07364813  
2019/02/15

Bogotá, D.C.

Señora

**GRETA CAROLINA GARCIA SOTELO**

Vereda el Salitre, Finca Susaca Chocolatero, Vía Bogotá

Teléfono 315 366 41 47

La Calera, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02325213 del 28 de enero de 2019  
Cuenta No. 1394728-9

Respetada señora Greta,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad con el cobro del recibo No. 538363351, ya que se incrementó de una manera desproporcionada comparada con los meses anteriores. De acuerdo con lo anterior solicita revisión urgente y conocer el motivo por el cual se incrementó.

Una vez verificado en nuestro sistema de información comercial, evidenciamos que para la cuenta No. 1394728-9, en el periodo comprendido entre el 21 de diciembre de 2018 y el 23 de enero de 2019, se emitió la factura No. 538363351 con los siguientes ítems:

Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
CONSUMO ACTIVA SENCILLA	KWH	899	467904
INTERES POR MORA ( RES:6%- NORE:29,55% EA)	FIJO	0	84
COMPENSACION CALIDAD SERVICIO RES 097/08	FIJO	0	-6855
AJUSTE A LA DECENA (CREDITO)	FIJO	0	-2
RESIDENCIAL SUBSIDIO	KWH	130	-33831
<b>TOTAL</b>		<b>\$427.300</b>	

<sup>1</sup> 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.

Con el fin de brindar respuesta a sus inquietudes en referencia a los cobros generados por servicio eléctrico, se procede a informar detalladamente cada uno de los cargos cobrados en la factura anteriormente relacionada:

#### Consumo activa sencilla

Al respecto le informamos que, para el periodo de enero de 2019 comprendido del 21 de diciembre al 23 de enero de 2019, el consumo fue liquidado por estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 4719657 marca ISKRA, tal como lo establece el Artículo 146<sup>2</sup> de la Ley 142 de 1994 la cláusula 19.4<sup>3</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica<sup>4</sup>.

Para determinar la cantidad de kilovatios (KW/h) consumidos se resta de la última lectura tomada, la lectura anterior registrada por el medidor, dicha diferencia da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Lecturas	Fecha	Kilovatios
Lectura actual real Activa	23/01/2019	69460
Lectura anterior real Activa	21/12/2018	68561
Diferencia de lecturas		899
Consumo Total Facturado		899
Valor Consumo		\$467.904

Con base en lo expuesto, le informamos que los consumos liquidados en la cuenta del asunto son reales, dado que corresponden plenamente a los kilovatios efectivamente suministrados y consumidos en el inmueble, razón por la cual, no hay lugar a modificación económica alguna.

No obstante, si usted requiere la revisión del medidor o contador, puede acudir a uno de los Centros de Atención al Cliente o comunicarse con la línea telefónica 7 115115, para brindarle los detalles de la inspección, costo y alcance, así como, para tomar datos y la respectiva autorización, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9.8 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, de la Empresa.

#### INTERÉS POR MORA (RES:6%- NORE:29.55% EA)

Le indicamos que los mismos se liquidan teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Financiera, contando los días transcurridos entre la primera fecha hasta la fecha de pago o el día del periodo de facturación de la siguiente emisión.

2 "ARTÍCULO 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.  
3 "Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicadas por el factor del respectivo equipo de medida (...)."  
4 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

De la misma manera, le aclaramos que los intereses por mora liquidados en la factura se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 19.9.1:

*“19.9.1 Intereses por mora. En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.*

*Para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; en el caso de los clientes residenciales, se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren, modifiquen o adicionen.”*

Es preciso señalar, que los recargos moratorios son liquidados sobre los saldos insolutos y en ningún momento se cobran recargos sobre recargos.

#### Compensación Calidad Servicio Res 097/08

Para este ítem, nos permitimos informarle que cada una de las interrupciones del servicio es tomada en cuenta para el cálculo de indicadores de calidad de acuerdo con la resolución CREG vigente y, según la Comisión Reguladora de Energía Gas (CREG) en su resolución 159 de diciembre de 2001, las interrupciones se deben compensar en periodos trimestrales y estándares anuales, con dichos estándares o Valores Máximos Admisibles (VMA) las empresas asignarán proporcionalmente de acuerdo al comportamiento histórico de sus interrupciones valores máximos trimestrales, que al ser superados por el operador de red causan compensaciones que deben ser liquidadas en la facturación del cliente, indicadas como (ITG e ITAD).

#### Ajuste a la decena (CREDITO)

Le informo 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 e, la cual establece que la empresa puede realizar estas aproximaciones por defecto o por exceso según el caso, cláusula 19.7.

#### 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 que, Enel - Codensa 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.

“Artículo 99. Forma de subsidiar.

99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia...”

Al respecto, la resolución UPME (Unidad de Planeación Minero-Energética) 355 de julio de 2004, establece:

*“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 base en lo expuesto le informamos que, tal como se describió los cargos facturados son correctos no habiendo lugar a modificación económica o abonos en su factura.

En consecuencia, le informamos que la cuenta presenta un saldo pendiente de \$ \$257,300. No obstante, su cuenta estará protegida a efectos de suspensión hasta que surta el proceso de notificación de la presente decisión.

Enel - Codensa<sup>5</sup> 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<sup>6</sup> hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>7</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

ACMM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICÓ

***Su caso se encuentra en este momento del proceso.***

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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](http://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](mailto: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](mailto:defensor@enel.com) / [denuncias@enel.com](mailto:denuncias@enel.com)
- Página web [www.enel.com.co/es/personas/defensor-cliente](http://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.



07364813  
2019/02/15

### CITACIÓN

Señora  
**GRETA CAROLINA GARCIA SOTELO**  
Vereda el Salitre, Finca Susaca Chocolatero, Vía Bogotá  
Teléfono 315 366 41 47  
La Calera, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02325213 del 28 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>8</sup> 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](http://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 Mercurio<sup>9</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
ACMM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICÓ

**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.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 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

Señora

**GRETA CAROLINA GARCIA SOTELO**

Vereda el Salitre, Finca Susaca Chocolatero, Vía Bogotá

Teléfono 315 366 41 47

La Calera, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02325213 del 28 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>10</sup> 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](http://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 Mercurio<sup>11</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

ACMM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICÓ

**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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.





07364813

**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. 07364813 del 2019/02/15, de la comunicación radicada con No. 02325213 del 28 de enero de 2019.

En la presente diligencia de notificación se entregó copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 67 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Enel - Codensa<sup>12</sup> 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.:** \_\_\_\_\_

ACMM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICÓ

<sup>12</sup> 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.



07364813

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
Fecha: **26 de febrero de 2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señora **GRETA CAROLINA GARCIA SOTELO** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07364813 del FEC EN CONSTRUCCION  
Persona a notificar: **GRETA CAROLINA GARCIA SOTELO**  
Dirección de Notificación: Vereda el Salitre, Finca Susaca Chocolatero, Vía Bogotá La Calera, 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 Mercurio<sup>13</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
ACMM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICÓ

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. N°:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>13</sup> 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.