



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 08/03/2019

Señor (a):

**DORIS GÓMEZ QUINTERO**

Dirección: Calle 5 A No. 25 – 08

Correo electrónico:

Teléfono:

**REF: Notificación Respuesta Rad 02327943 del 31/01/2019  
Número de cliente 353254-9**

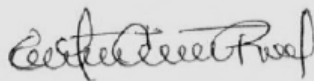
En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07369405, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

**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 07369405 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 08/03/2019 y se desfija el día 14/03/2019



---



07369405

2019/02/19

Bogotá,

Señora

**DORIS GÓMEZ QUINTERO**

Calle 5 A No. 25 – 08

Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02327943 del 31 de enero de 2019  
Cuenta 353254-9

Respetada señora Doris.

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación mencionada en el asunto, mediante el cual manifiesta incofnormidad por el cobro de inspección, ya que no realizan previo aviso para las mismas, por otra parte, manifiesta que el consumo es absurdo teniendo en cuenta que las máquinas que hay en el predio pasan semanas que no se usan, por lo tanto, solicita la factura solo por el 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 cobros realizados son correctos.

Una vez validado en nuestro sistema de información comercial, para la cuenta No. 353254-9, se encontró que el 24 de julio de 2018, la empresa realizó una inspección al predio bajo la orden No. 514441322 con el fin de verificar el estado y funcionamiento de su medidor, la misma dio como resultado Corrección del servicio, en el cual se dejó registrados los siguientes hallazgos:

- Celda de medidor no cumple norma
- Pin de corte o interruptor antes de la medida
- Medidor Interno
- Persona que atiende no está autorizada a atender la revisión
- Medidor con base y/o tapa principal metálica
- Punto físico ilegible o sin marcar
- Medidor sin sello en bloque de terminales

*Inspección especial plan centinela para verificar estado actual del medidor , se encontró celda interna no cumple norma medidor comparte celda con 6 cuentas más , medidor presta*

---

<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.

*servicio a local de litografía persona que atiende manifiesta que maquinas que se encuentran el predio están a la venta ya que se encuentran en liquidación , se explica procedimiento a persona que atiende, se realizan pruebas a medidor desde caja de circuitos , medidor base metálica , medidor conforme a pruebas, medidor con cuchilla antes de la medida, persona que atiende manifiesta no estar autorizada para permitir cambio de medidor , señor usuario cuenta con 5 días calendario para comunicarse a la línea 6422849 y solicitar inspección para cambio de medidor por riesgo eléctrico , de no poder realizar cambio en próxima visita se suspenderá el servicio , se reponen sello faltante , después de inspección todo queda funcionando normal, se toma registro fotográfico.*

La visita fue atendida por la señora Doris Gómez en calidad de Encargada, a quien se le dejó copia del acta AI-TP 3288413.

Es importante aclarar 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<sup>[1]</sup> Contrato de servicios públicos de energía eléctrica<sup>[2]</sup>. Sin embargo, cuando se realiza una inspección y se realiza una corrección, el costo de estas obras se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 12.1<sup>[3]</sup> del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica.

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

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5, 9.5 y 12.4 del Contrato de servicios públicos 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.*

*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.*

---

<sup>[1]</sup> “12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores. - La EMPRESA por disposición legal o por petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento (...)”

<sup>[2]</sup> Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

<sup>[3]</sup> “12.1. (...) Para los casos en que la EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo (...)”

*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 (...)"*

Debido a lo anteriormente expuesto, le confirmamos que cuando se realiza una inspección sin que genere cambio de medidor en la misma y se corrige cualquier irregularidad, el costo de estas obras se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 12.1 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica que al respecto indica:

*12.1. (...) Para los casos en que la EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo (...).*

*IVA. - Con base en lo dispuesto por las Resoluciones 108 y 225 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), la EMPRESA presta los servicios de revisión, retiro y reinstalación del medidor, suministro de medidores, etc., los cuales están gravados con el impuesto sobre las ventas (IVA), y cuyos valores podrán ser reajustado por la EMPRESA, previa información a los CLIENTES.*

*Sellos. - Los elementos de seguridad son instalados con el fin de evitar que personal ajeno al autorizado por la Empresa tenga acceso al interior o a las conexiones del equipo de medida.*

Esta visita fue cobrada en la factura No. 534472478 de diciembre de 2018, por tanto, los cobros realizados sobre la misma son correctos.

Vale la pena aclarar, que los medidores con carcasa metálica se deben cambiar debido al alto riesgo de accidentalidad que representan. Éstos medidores presentan mayor riesgo de descargas eléctricas a las personas o a las instalaciones y posibles efectos de una excesiva temperatura a diferencia de los medidores construidos con un material aislante y en la mayoría de los casos en donde se encuentran instalados estos medidores, las celdas de medida y sus acometidas no cumplen norma por lo que se aumenta el riesgo.

Ahora bien, en cuanto al cobro realizado en la factura de enero de 2019, una vez consultado el sistema de información comercial, le indicamos que, con el objeto de garantizar una correcta medición de los consumos de energía, Enel-Condensa el 29 de agosto de 2018, llevó a cabo la inspección técnica No. 720010350. En la misma se encontró lo siguiente:

- Celda de medida no brinda seguridad
- Medidor con base y/o tapa principal metálica
- Celda de medidor no cumple norma
- Medidor ubicado en armario
- Pin de corte o interruptor antes de la medida
- Medidor Interno

*Segunda visita posible cambio de medidor masivo especial se encuentra medidor en armario interno con 6 cuentas más celda no cumple norma ni brinda seguridad fondo en madera*

*cuchilla antes de la medida acometida 3x4 en red abierta potencia instantánea &2.64&kw medidor base metálica se realizan pruebas con carga resistiva desde caja de circuitos dentro del rango, se realiza cambio de medidor se explica procedimiento a persona que atiende señor usuario debe llamar al 6422849 en los próximos dos días hábiles si desea estar presente en dictamen medidor presta servicio a 1 piso local litografía según cliente trabaja esporádicamente todo queda funcionando correctamente casa propiedad horizontal se sugiere adecuar armario se toman fotos*

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor No. 19803 marca NANSEN y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor No. 24675 marca HEXING en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

En atención a su reclamo, 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 precisar que los Clientes son los custodios del equipo de medida y son responsables de las instalaciones, o de cualquier alteración en los sellos o interferencias en los medidores de energía deben tomar medidas de seguridad eficaces que garanticen que el medidor no sea adulterado.

Es necesario aclarar que en la revisión de terreno no es posible determinar con exactitud el estado del equipo de medida retirado, motivo por el cual el medidor se envía al laboratorio de evaluación de anomalías, en donde fue revisado con la metodología y elementos de precisión tecnificados.

El medidor retirado No. 19803 marca NANSEN fue guardado dentro de la tula No. **38442**, tal como se puede verificar en el acta de inspección (AI-TP) 3312192; adicionalmente, a quien atendió la visita se le informó que el suscriptor, usuario o propietario podía estar presente en el Laboratorio durante la evaluación del medidor, para lo cual debía solicitar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del retiro del medidor, y acreditar la calidad con la que actúa, por escrito o personalmente, su interés de asistir. Como usted no lo manifestó, el medidor se evaluó sin su presencia.

De acuerdo con lo anterior, el 10 de septiembre de 2018 fue evaluado el medidor No. 19803 marca NANSEN por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación<sup>2</sup> técnica No. 0306853 del 10 de septiembre de 2018, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- Tapa principal con elemento extraño (Presenta mugre externamente)
- Base con elemento extraño (Presenta mugre externamente)
- Bastidor Deteriorado
- Circuito de tensión deteriorado (puente de neutro)
- Registrador deteriorado (chasis)

---

<sup>2</sup> De acuerdo con el artículo 2º del Decreto 2269 de 1993 por el cual se organiza el sistema nacional de normalización, certificación y metrología, se entiende por certificación, el "procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

- Elemento móvil (rotor) deformado (disco ondulado)
- Elemento móvil (rotor) (otro) (disco rayado radialmente en la parte superior e inferior)

Así las cosas, le indicamos que el cambio se sustenta de acuerdo con lo expuesto en el numeral 9.10, 12.3 y 12.4 del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica que al respecto expresan:

*“...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.*

*No será obligación del CLIENTE cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con lo establecido en el numeral 12.3 (Reposición del equipo de medida), de este Contrato.*

**12.3 Reposición del equipo de medida.** - *Será obligación del CLIENTE hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la EMPRESA, como se dispone en el numeral 12.1, adquisición e instalación, de este contrato, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando EL CLIENTE, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del CLIENTE.*

*Le confirmamos que cuando se realiza una inspección sin que genere cambio de medidor en la misma y se corrige cualquier irregularidad, el costo de estas obras se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 12.1 del contrato de condiciones uniformes que al respecto indica:*

*Parágrafo 1. Provisionalmente LA EMPRESA podrá instalar un medidor, mientras EL CLIENTE le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, LA EMPRESA podrá facturar al CLIENTE el medidor y los costos asociados a esta operación.*

*Parágrafo 2. LA EMPRESA podrá adelantar programas de cambio de medidores por razones de orden tecnológico, o para desarrollar proyectos de medición inteligente. En estos casos la empresa comunicará previamente al cliente sobre el programa a desarrollar. En los casos en que LA EMPRESA asuma el costo de los medidores estos serán de propiedad de LA EMPRESA.*

**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 y podrá retirarlos temporalmente para su*

*verificación. Únicamente el personal autorizado por LA EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control.”*

No obstante, la empresa envió una comunicación con No. 07192834 del 08 de noviembre de 2018, en la cual se le mencionaban dos opciones para realizar la reposición del medidor, como no se pronunció al respecto, se procedió a incluir los cobros.

Posteriormente, la empresa le facturó el costo del medidor instalado en el periodo de enero de 2019, mediante factura No. 537874307.

Los cuales relacionamos a continuación:

<b>Descripción del Cargo</b>	<b>Valor del Cargo (\$)</b>
Cobro IVA	\$68.524
Cobro inspección - perdidas	\$189.067
Valor del medidor-Pérdidas	\$153.367
Calibración – Pérdidas	\$16.717
Sellos medidor - perdidas	\$1.500
<b>Total</b>	<b>\$429.175</b>

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

De acuerdo con lo antes descrito, a continuación, presentamos las cláusulas del contrato de condiciones de energía eléctrica que sustentan los cobros objeto de reclamación:

*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.*

*21.2.7 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.*

*18.2 Servicios Complementarios a la conexión prestados por LA EMPRESA. • Calibración posterior del medidor o sistema de medición.*

*IVA. - Con base en lo dispuesto por las Resoluciones 108 y 225 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), la EMPRESA presta los servicios de revisión, retiro y reinstalación del medidor, suministro de medidores, etc., los cuales están gravados con el impuesto sobre las ventas (IVA), y cuyos valores podrán ser reajustado por la EMPRESA, previa información a los CLIENTES.*

*Sellos. - Los elementos de seguridad son instalados con el fin de evitar que personal ajeno al autorizado por la Empresa tenga acceso al interior o a las conexiones del equipo de medida.*

Por lo tanto, una vez explicados en detalle los cobros realizados y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por usted, la Empresa decide confirmar los cobros esto de conformidad a lo estipulado en el Contrato de servicios públicos de energía eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Finalmente le informamos que los consumos registrados se están liquidando por estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 24675 marca HEXING, según lo dispone el artículo 146<sup>3</sup> de la ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4<sup>4</sup> del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica. 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 de lecturas da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio.

Fecha de lectura anterior	Fecha de lectura actual	Período de Facturación	Tipo Lectura	Días del periodo	Lectura Actual	Consumo en KW
18/12/2018	19/01/2019	2019/01	Real	32	165	35
20/11/2018	18/12/2018	2018/12	Real	28	130	10
19/10/2018	20/11/2018	2018/11	Real	32	120	56
19/09/2018	19/10/2018	2018/10	Real	30	64	33
21/08/2018	19/09/2018	2018/09	Real	29	31	34

Es de indicar, que el consumo 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, por lo que le recomendamos ejercer especial control a los aparatos eléctricos que funcionan en el predio.

Por otra parte, es de aclarar que los periodos de facturación varían de acuerdo con las fechas de toma de lectura (días hábiles), por lo que éstos, no siempre están compuestos por la misma cantidad de días.

Vale la pena mencionar que la Empresa lleva a cabo la inspección técnica sin costo al cliente, cuando en efecto el medidor o equipo de medida tiene alguna anomalía; En caso contrario, el costo de esta inspección debe ser asumido por quien la solicita como usuario del servicio, por lo tanto, si 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

<sup>3</sup> 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.

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...

<sup>4</sup> "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 (...)"



autorización, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9.8 del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica de la empresa.

Expuesto lo anterior 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.

Así mismo, consideramos oportuno sugerirle revisar las instalaciones eléctricas o red interna<sup>5</sup> 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.*".

Se reitera que los procedimientos y planes realizados por nuestra compañía gozan de validez y legitimidad, por encontrarse avalados por las entidades de control como son la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Energía y Gas entre otros, antes que por disposición legal se les ha atribuido la función de velar que en el desarrollo de la actividad de distribución y comercialización de energía, se garantice el no Abuso de Posición Dominante por parte de esta empresa prestadora del servicio de energía.

Esperamos haber atendido adecuadamente su solicitud y le reiteramos que siempre estaremos prestos a atender cualquier inquietud o trámite que sea solicitado, en cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

Enel - Codensa<sup>6</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 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,

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Codensa S.A ESP es parte del Grupo En el. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>7</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
YARF /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPERCADE CARRERA 30

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



#### 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/empresas/defensor-del-cliente](http://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.

<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.

## CITACIÓN

Señora  
**DORIS GÓMEZ QUINTERO**  
Calle 5 A No. 25 – 08  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02327943 del 31 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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).

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 Mercurio<sup>8</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
YARF /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPERCADE CARRERA 30

**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> 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.

## CITACIÓN

Señora  
**DORIS GÓMEZ QUINTERO**  
Calle 5 A No. 25 – 08  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02327943 del 31 de enero de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva Usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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).

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 Mercurio<sup>9</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
YARF /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPERCADE CARRERA 30

**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

<sup>9</sup> 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.

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 07369405 del 2019/02/19, del radicado No. 02327943 del 31 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>10</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 Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

<b>El Notificado:</b> _____	Firma: _____
<b>C.C. No.:</b> _____	Tel: _____
<b>Secretario Ad - Hoc:</b> _____	C.C. No.: _____

YARF /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPERCADE CARRERA 30

**ENEL - CODENSA**  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
Fecha: **28/02/2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **DORIS GÓMEZ QUINTERO** nombre del contacto, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<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.

Acto administrativo que notificar: 07369405 del 2019/02/19  
Persona a notificar: **DORIS GÓMEZ QUINTERO**  
Dirección de Notificación: Calle 5 A No. 25 – 08  
Nombre del funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO  
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa<sup>11</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 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>12</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
YARF /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CARRERA 30.

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>11</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>12</sup> 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.