



### **AVISO DE NOTIFICACIÓN**

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

Facatativa 14/05/2019

Señor (a):

**DIANA CAROLINA ROMERO**

Dirección: Vereda Cambao Barrio Aguilita

Correo electrónico:

Teléfono: 320 243 63 69

**REF: Notificación Respuesta Rad 02368861 del 01/04/2019**  
**Número de cliente 5203480-1**

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 07465007, 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 07465007 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 14/05/2019 y se desfija el día 20/05/2019

07465007  
2019/04/23  
Bogotá, D.C.

Señora  
**DIANA CAROLINA ROMERO**  
Vereda Cambao Barrio Aguilita  
Teléfono 320 243 63 69  
San Juan De Río Seco, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02368861 del 1 de abril de 2019  
Cliente No. 5203480-1

Respetada señora **DIANA CAROLINA ROMERO**

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta que el 24 de marzo de 2019 se presentó un daño con el medidor presentándose un daño en un televisor de 55 pulgadas; por otro lado, indica que se le está incrementando la factura porque el medidor está dañado; por lo anterior solicita que le den respuesta frente al daño del televisor y frente al cambio de medidor.

Con el fin de dar respuesta a su solicitud y después de verificar nuestro sistema de información comercial, frente al daño en el televisor, nos permitimos comunicarle que revisamos los registros en nuestro sistemas de información técnico con el centro de distribución E3843 que suministra energía a la cuenta 5203480-1 encontrando que para los días mencionados se atendieron incidencias, originadas por eventos externos.

Es importante mencionar que, por este tipo de eventos no se considera responsabilidad por parte de Enel - Codensa, dado que los mismos fueron provocados por factores exógenos a la operación, el cual presentó interrupciones momentáneas en el sistema por causas ajenas a la compañía, difíciles de controlar, dichos eventos se catalogan como casos fortuitos o de fuerza mayor, toda vez que son imprevistos causados por la naturaleza o por hechos que no puede prevenir la empresa; por tanto, los mismos no pueden ser avisados por ser un evento inesperado.

Se recomienda disponer de esquemas de protección compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del Sistema y proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos un mantenimiento periódico con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el servicio de los mismos.

Es de precisar que la Comisión de Energía y Gas (CREG), no establece tiempos límite para que las empresas prestadoras del servicio lleven a cabo los arreglos de la red ya que

---

<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.

estos varían dependiendo de la causa y la solución a ser implementada en el que se presenten perjuicios por la falla en la prestación del servicio.

En consecuencia, no se considera que la Compañía tenga responsabilidad en los daños y perjuicios citados, por consiguiente, no es posible acceder a su solicitud de indemnización.

Es necesario mencionar que, las solicitudes encaminadas a obtener la reparación o reconocimiento y pago de daños no son susceptibles del agotamiento del trámite administrativo.

Por otro lado, frente al aumento de consumo, le informamos que los consumos liquidados hasta la última fecha de corte de facturación son correctos y corresponden a la energía suministrada por la Compañía al inmueble.

Por otra parte, es de aclarar que los periodos de facturación varían de acuerdo con las fechas de toma lectura (días hábiles), por lo que éstos, no siempre están compuestos por la misma cantidad de días, como lo puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Período Comprendido		Días de cada periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Consumida	Energía Facturada
Desde	Hasta			Anterior	Actual		
22/01/2019	21/03/2019	58	2019/03	11610	12069	459	459
22/11/2018	22/01/2019	61	2019/01	11213	11610	397	397
21/09/2018	22/11/2018	62	2018/11	10822	11213	391	391

En la anterior relación se puede advertir, que los consumos de energía fueron establecidos con base en las lecturas reales tomadas al medidor 25739470 marca COMPLANT instalado en el predio, según lo dispone el artículo 146<sup>2</sup> de la ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4<sup>3</sup> del Contrato de servicio público de energía eléctrica<sup>4</sup>.

Es de resaltar, que el consumo depende de la frecuencia y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos allí instalados y la disminución del mismo dependerá únicamente del uso que se dé a la energía.

Expuesto lo anterior, le indicamos que los consumos liquidados son reales pues corresponden plenamente a los kilovatios suministrados por nuestra Compañía al inmueble en cuestión, sin evidenciar inconsistencia alguna en las lecturas reales reportadas, no habiendo lugar a modificación o ajuste alguno en su factura.

<sup>2</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 periodo 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 periodos 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>3</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 (...)"

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

Por otra parte, le informamos que la cuenta en mención a la fecha se encuentra con saldo pendiente por valor de \$154.750 por concepto del servicio de energía eléctrica.

Ahora bien, dado el hecho presentado, encontramos el caso No 32290858, el cual refiere que se encontró medidor monofásico estallado por rayo, se dejó servicio directo.

Es de resaltar que con el fin de realizar el cambio de medidor y normalizar la cuenta, se creó la orden No 846523209, la cual será ejecutada en los próximos días.

Sin embargo, no es procedente referirnos a los consumos posteriores al evento presentado el 24 de marzo de 2018, dado que aún no se han facturado.

Es así como, a la fecha de corte, es decir el 21 de marzo de 2019, no se ha facturado en servicio directo, puesto que la situación presentada con el medidor fue posterior a esta y no ha concluido el siguiente ciclo de facturación, sin embargo, mientras se realiza la instalación del nuevo medidor, los consumos serán liquidados por servicio directo, dicho valor es calculado de acuerdo con lo establecido en el artículo 32<sup>5</sup> de la Resolución 108 del 3 de Julio de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), que establece que cuando el predio carece de medidor, el consumo se cobra en servicio directo con base en el promedio de los últimos seis meses del estrato correspondiente que se liquidan mensualmente considerando el mercado total de la empresa, y de conformidad con lo establecido en el numeral 19.4.9.1<sup>6</sup> del Contrato de servicio público de energía eléctrica <sup>7</sup>, en caso de no estar de acuerdo con los mismos, usted podrá iniciar su derecho a la defensa a través del agotamiento de la vía gubernativa descrito en la normatividad legal vigente.

Enel - Codensa le informa que, contra los consumos de los periodos de noviembre de 2018, enero y marzo de 2019, 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,

---

<sup>5</sup> "ARTICULO 32. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICION INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TECNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERES SOCIAL. El consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para suscriptores o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales."

<sup>6</sup> "18.4.9.1 Para CLIENTES que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad, de Interés Social.- En estos casos, el consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la EMPRESA. Para CLIENTES no residenciales el consumo se determinará con base en el censo de carga individual o aforo."

<sup>7</sup> Contrato de servicio público de energía eléctrica (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>8</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

ESA/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

*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/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.

#### CITACIÓN

Señora

**DIANA CAROLINA ROMERO**

Vereda Cambao Barrio Aguilita

Teléfono 320 243 63 69

San Juan De Río Seco, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02368861 de 1 de abril 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).

<sup>8</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.

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  
ESA/Centro de servicio al cliente

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

**Al asistir a la oficina comercial debe presentar:**

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

**CITACIÓN**

Señora  
**DIANA CAROLINA ROMERO**  
Vereda Cambao Barrio Aguilita  
Teléfono 320 243 63 69  
San Juan De Río Seco, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02368861 de 1 de abril 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.

<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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

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>10</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
ESA/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**Al asistir a la oficina comercial debe presentar:**

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

## ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ de manera personal fue puesto en mi conocimiento el contenido de la respuesta No 07465007 del 2019/04/23, de la comunicación radicada con No. 02368861 del 1 de abril 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 le informa que, contra los consumos de los periodos de noviembre de 2018, enero y marzo de 2019, 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.

<sup>10</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.

**EI**  
**Notificado:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_  
**Secretario Ad -**  
**Hoc:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_  
**Tel:** \_\_\_\_\_  
**C.C.**  
**No.:** \_\_\_\_\_

ESA/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ



\* 07465007 \*

07465007

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **03 / 05 / 2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora **DIANA CAROLINA ROMERO** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07465007 del 2019/04/23  
Persona a notificar: **DIANA CAROLINA ROMERO**  
Dirección de Notificación: Vereda Cambao Barrio Aguilita  
San Juan De Río Seco, 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 los consumos de los periodos de noviembre de 2018, enero y marzo de 2019, 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>11</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
ESA/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. N°:** \_\_\_\_\_

**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>11</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.