



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Facatativa 13/05/2019

Señor (a):

**EDGAR ORLANDO CASTANEDA**

Dirección: Diagonal 4 E No. 9 B – 21 Casa 24

Barrio: Juan Pablo Segundo

Correo electrónico:

Fax: 310 878 69 45

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02368407 del 01/04/2019  
Número de cliente 6825521-5**

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 07464337, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, 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.

#### RESUELVE:

1. Confirmar la decisión No. 07424003 del 25 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.

2. Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia

3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 13/05/2019 y se desfija el día 17/05/2019

07464337  
2019/04/22  
Bogotá,

Señor  
**EDGAR ORLANDO CASTAÑEDA**  
Diagonal 4 E No. 9 B – 21 Casa 24  
Barrio: Juan Pablo Segundo  
Teléfono 310 878 69 45  
Facatativá, Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación  
No. 02368407 del 01 de abril de 2019  
Cuenta 6825521-5

Respetado señor Castañeda.

El suscrito Jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver el recurso de reposición interpuesto contra la decisión No. 07424003 del 25 de marzo de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### **HECHOS:**

1. El señor Edgar Orlando Castañeda, presentó reclamación mediante derecho de petición No. 02350815 del 05 de marzo de 2019, contra la Decisión Empresarial No. 07424003 del 25 de marzo de 2019, en el cual argumentó no estar conforme con el cobro de la inspección facturada en el periodo de marzo de 2019.
2. Como respuesta a dicho reclamo la empresa la envía la decisión No. 07424003 del 25 de marzo de 2019, donde se le informo que el cobro tiene origen en la inspección técnica No.745688330 del 05 de octubre de 2018. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1<sup>1</sup> y del artículo 145 de la Ley 142 de 1994.
3. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión No. 07424003 del 25 de marzo de 2019, y en cumplimiento de la notificación mencionada en el artículo 67<sup>2</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a notificar de manera personal al señor Edgar Orlando Castañeda, tal como lo según lo indica en la guía 014993404070 suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68<sup>3</sup> del mismo código.
4. El señor Servio Edgar Orlando Castañeda, interpuso el recurso de reposición contra la decisión No. 07424003 del 25 de marzo de 2019, mediante radicado No. 02368407 del 01 de abril de 2019.

---

<sup>1</sup> "9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."

<sup>2</sup> Artículo 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

<sup>3</sup> Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a fa dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

## ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

Mediante radicado No. 02368407 del 01 de abril de 2019, cliente manifiesta inconformidad con la respuesta anterior dado que el medidor retirado mediante la inspección No.745688330 del 05 de octubre de 2018, se encontraba en garantía, por tal razón no comprende el cobro facturado por este medidor.

### PRUEBAS

1. Recurso de reposición y Apelación No. 02368407 del 01 de abril de 2019. (Folios 04)
2. Copia derecho de petición No. 02350815 del 05 de marzo de 2019. (Folio 01)
3. Decisión Empresarial No. 07424003 del 25 de marzo de 2019. (Folios 10)
4. Copia citación para notificación personal, según guía No. 014993404070. (Folios 3)
5. Acta de inspección 745688330 AI-TP 2036443. (Folio 1)
6. Informe de inspección técnica (dictamen de laboratorio) No. 0322288 del 20 de diciembre de 2018. (Folios 4)
7. Certificación de pagos, cuenta 6825521 - 5, (Folio 1)
8. Duplicado de las facturas de octubre 2018 a marzo de 2019. (Folios 14).

### ACLARANDO

Antes de dar trámite al recurso de reposición y en subsidio apelación es importante informar que revisando nuestro sistema comercial se evidenció que el señor Edgar Orlando Castañeda interpuso Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación No. 02297253 del 12 de diciembre de 2018 contra la decisión No. 07261160 del 06 de diciembre de 2018, en el cual la compañía emitió la decisión No. 07301956 del 03 de enero de 2019, informando lo siguiente:

#### *“...HECHOS:*

1. *El señor Edgar Orlando Castañeda, interpuso derecho de petición mediante radicado No. 02251490 del 03 de octubre del 2018, mediante la cual solicita sea realizada una revisión al medidor y al consumo facturado en el periodo comprendido entre el 14 agosto de 2018 al 28 septiembre de 2018.*
2. *El 23 de octubre de 2018, mediante oficio No. 07161478, se decretó un periodo probatorio por 20 días hábiles, debido a que era necesario realizar una revisión al medidor y al consumo facturado en el actual periodo comprendido 14 agosto de 2018 al 28 septiembre de 2018, en el predio asociado a la cuenta 6825521-5, ubicado en la Calle 5 No. 04-99, en el municipio de Apulo, Cundinamarca, periodo que iniciaba el 24 de octubre de 2018, término que venció el día 22 de noviembre de 2018, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
3. *El 22 de noviembre de 2018, mediante oficio No. 07224933, se decretó un segundo periodo probatorio por 10 días hábiles, debido a que era necesario realizar una revisión al medidor asociado a la cuenta 6825521-5, ubicado en la Calle 5 No. 04-99, en el municipio de Apulo, Cundinamarca, periodo que iniciaba el 23 de noviembre de 2018, término que venció el día 06 de diciembre de 2018, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
4. *Con el fin de reanudar los términos ampliados y brindar una respuesta de fondo, la Compañía le envía la decisión No. 07261160 del 06 de diciembre de 2018, en la cual se informó que el consumo del periodo de octubre de 2018 se liquidó de acuerdo con las lecturas reales registradas por el medidor No. 70856 marca HEXING, conforme con lo establecido en el*

*Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4<sup>4</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.*

*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.*

*Por otro lado, se indicó el resultado de la inspección realizada el día 05 de octubre de 2018 bajo la orden No.745688330, donde se encontró el medidor No. 70856 con lectura 366.1 kW/h, el cual fue retirado y enviado al laboratorio ya que se evidenció que el medidor registra sin carga y presenta alto porcentaje registrado.*

*Por lo cual, durante el transcurso de la visita se dejó instalado el medidor No.17150212 con lectura 2.1 kW/h, se dejó predio con servicio. Esta inspección fue atendida por el señor Edgar Orlando Castañeda en calidad de dueño, a quien se le informo todo lo allí actuado y se registró bajo el acta No. 3046309.*

*Con respecto a la garantía es de aclarar que la misma se encuentra estipulada en el numeral 12.7 del contrato de prestación de servicio de energía eléctrica así, **Garantía**. Cuando el equipo de medida sea suministrado por LA EMPRESA, se garantizará su correcto funcionamiento por un período de tres (3) años, contados a partir de la instalación. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, LA EMPRESA repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía. Si el medidor defectuoso fue suministrado por EL CLIENTE, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor. A la fecha no se han facturados cobros por concepto de cambio de medidor.*

*Dado lo anterior y de acuerdo a los resultados emitidos por el laboratorio se validará si es posible realizar una modificación económica para la cuenta, de allí que en caso de aplicar la misma se verá reflejado en próximos periodos de facturación con los ajustes a que haya lugar.*

- 5. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión anterior y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se envió citación para notificación personal por medio de mensajería especializada dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de emisión de la decisión, tal como consta en la copia de la guía No. 014992016649 fechada el 07 de diciembre de 2018, entregada y notificada el día 12 de diciembre de 2018 al señor Edgar Castañeda.*
- 6. El señor Edgar Orlando Castañeda, interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión No. 07261160 del 06 de diciembre de 2018, mediante radicado No. 02297253 del 12 de diciembre de 2018.*

*Donde la compañía resolvió:*

**RESUELVE**

---

<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 multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso: • Promedio del estrato socioeconómico. • Aforo individual de carga. • Promedio de consumos registrados. • Capacidad instalada. • Porcentaje registrado por el medidor. • Potencia instantánea.

1. *Confirma la decisión 07261160 del 06 de diciembre de 2018, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.*
2. *Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente para lo de su competencia.*

*La presente decisión rige a partir de su expedición...”*

En consecuencia, le indicamos que no es procedente referirnos de nuevo frente al consumo del periodo de octubre, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto informando de la procedencia de los recursos de ley ante la Compañía y subsidiariamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

### **CONSIDERACIONES**

En el numeral **9.5 y 9.7 9.10** del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica citado a continuación, es obligación del cliente cumplir con las siguientes cláusulas.

**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.*

**9.7** *Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.*

**9.10.** *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.*

**12.1 Adquisición e instalación.** *Cuando EL CLIENTE desee suministrar directamente el medidor deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para entregar el medidor a LA EMPRESA, contados a partir de la aprobación de la solicitud; agotado el plazo sin que se haya realizado*

*La entrega, LA EMPRESA anulará la solicitud y EL CLIENTE deberá presentar una nueva.*

*En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por EL CLIENTE quedará sujeta a la certificación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración, conformidad de producto y certificación que expida la entidad u organismo encargado de la acreditación.*

*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, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el numeral 17, determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

EL CLIENTE podrá solicitar la devolución de los equipos que entregó a LA EMPRESA y que no fueron instalados por causas atribuibles a él, en un plazo no superior a (60) días calendario, vencido este plazo, LA EMPRESA no se hará responsable de los mismos

**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.

**12.5 Sellado de las instalaciones.** Los medidores deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar certificado, que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual LA EMPRESA sellará tales dispositivos. Los sellos sólo pueden ser retirados, por personal autorizado por LA EMPRESA. EL CLIENTE que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es Responsable por todos los costos y consecuencias legales derivadas.

**12.9 Instalación provisional de medidor.** LA EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos CLIENTES cuyas Instalaciones cumplan las condiciones mínimas de seguridad requeridas. En todo caso, EL CLIENTE deberá realizarlas adecuaciones cumpliendo las condiciones del servicio establecidas por LA EMPRESA.

De no realizarse las adecuaciones en los plazos indicados, LA EMPRESA suspenderá el servicio, hasta tanto las Obras sean ejecutadas. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del CLIENTE y éste será responsable de los daños y fallas que se llegaren a presentar como consecuencia de no tener adecuadas Técnicamente las instalaciones.

Es importante indicar que de acuerdo a lo estipulado en los numerales 7.5 y 12.4 del Contrato de Condiciones Uniforme 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.

*“7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite el CLIENTE, los equipos de medida instalados para verificar su correcto funcionamiento.*

*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 (...)*”

De acuerdo con lo anterior, respecto a su pretensión donde nos manifiesta su desacuerdo con el cobro por concepto de inspección facturado en el periodo de diciembre de 2018 informamos lo siguiente:

Al respecto le indicamos que los cobros asociados a la inspección más IVA facturados en el periodo de marzo de 2019, le indicamos que una vez verificado nuestro Sistema de Información Comercial, se evidencio que para la cuenta 6825521 – 5, el pasado 05 de octubre de 2018 se llevó a cabo inspección técnica No. 745688330, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la Calle 5 No. 04 - 99, con número de servicio eléctrico 190281912, factor 1 y clase de servicio Residencial.

La mencionada inspección 745688330, fue realizada por personal autorizado por Enel -Codensa<sup>5</sup> y fue atendida por el señor Edgar Orlando Castañeda, quien manifestó actuar en calidad de Dueño, siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio, la cual fue firmada por el tecnico de Enel-Codensa y la persona que atendio la visita.

Observaciones del Acta : Visita atención al cliente se informa al cliente que puede asesorarse con técnico particular con carga 0.4 amperios con medidor hexing 70856 con lectura. 366.11kwh y reactiva 188.12 kvara con acometida concéntrica 1x8+8 en caja saime con sello en cc y cm se realiza pruebas medidor gira en vacío alto porcentaje a se retira medidor y se envía a laboratorio para dictamen y cobro se instala medidor hexing 17150212 con sello en tp 33405168-67 se realiza pruebas consignada en acta se verifica acometida y conexiones se afora predio de veraneo se deja predio con servicio se sella en cc y cm se toman fotos no se puede realizar diagrama aplicativo molestando se instala ( medidor monofásico).

La visita fue atendida por el señor Edgar Orlando Castañeda, quien actuó en calidad de dueño; a quien se le informó el detalle de la actividad técnica y se le entregó copia del acta No. AI-TP 2036443.

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.

Una vez verificada el acta de inspección no se denota observación alguna por parte de quien atendió la visita en la que manifieste inconformidad con la inspección realizada, por tal razón los hechos allí descritos se tienen como ciertos.

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 es revisado con la metodología y elementos de precisión tecnificados.

---

<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.

Con base en el resultado de esta inspección y en concordancia con lo dispuesto en la cláusula 21.1.3<sup>6</sup> del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica<sup>7</sup>, y dadas las condiciones técnicas que tenía el equipo de medida No. 70856 marca HEXING se efectuó el reemplazo del mismo.

Por lo tanto, se instaló el medidor No. 17150212, marca HEXING, mediante la inspección No. 745688330. Este equipo se dejó funcionando correctamente y sus elementos de seguridad en perfecto estado. El cambio del equipo de medida se hizo de acuerdo con lo expuesto en el numeral 12.3 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.<sup>8</sup>

El medidor No. 70856 marca HEXING, retirado fue guardado dentro de tula No. 604211 con sellos de seguridad No. 6106872, tal como se verifica en el acta de inspección No. 745688330 diligencia durante el momento de la inspección en donde se le informó a quien atendió la visita que el suscriptor, usuario o propietario podía estar presente en el dictamen de laboratorio, solicitándolo por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, acreditando su condición. También se le informo que la Empresa lo citaría una vez pidiera la cita para que asistiera a la evaluación señalándole fecha y hora, advirtiéndole que el medidor se podría evaluar aún sin su presencia.

De acuerdo con lo anterior, el 20 de diciembre del 2018 fue evaluado el medidor No. 70856 marca HEXING por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación<sup>9</sup> técnica No. 0322288 el 20 de diciembre del 2018. Por otro lado, cabe aclarar que los medidores retirados no son reutilizables ni reinstalables.

Adicionalmente, le aclaramos que los clientes son los custodios del equipo de medida siendo responsables de las instalaciones, o de cualquier alteración en los sellos o interferencias en los medidores de energía, debidas al uso incorrecto del servicio; por lo tanto son ellos quien deberán establecer mecanismos de seguridad eficaces, con el fin de garantizar que el medidor no sea adulterado, y así la Empresa pueda ofrecer un buen servicio.

Conviene precisar que el medidor instalado, es un equipo nuevo, certificado por el CIDET, y calibrado por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios (CAM), cuyo laboratorio se encuentra certificado según Resolución 10165 de mayo 18 de 2004, expedida por La Superintendencia de Industria y Comercio.

Bajo ese contexto, le indicamos que La Empresa, garantizará su correcto funcionamiento por un

---

<sup>6</sup> Dentro de la inspección que realice la EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encontraren anomalías se procederá a reemplazar el elemento o a corregir la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos; así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

<sup>7</sup> 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)

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.

En los casos en los que el CLIENTE opte por elegir a la EMPRESA para realizar ésta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud en tal sentido.

Parágrafo1.- 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.- 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.

<sup>9</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.



período de tres (3) años, contados a partir de la instalación, así mismo el cliente perdería la garantía por manipulación o uso indebido del medidor. Lo anterior, conforme lo expuesto en la cláusula 12.7 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5 y 12.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica los cuales cito 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.*

*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 (...).”*

Una vez verificada el acta de inspección no se denota observación alguna por parte de quien atendió la visita en la que manifieste inconformidad con la inspección realizada, por tal razón los hechos allí descritos se tienen como ciertos.

En de anotar que cuando se realiza una inspección en la que 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 (...).*

De igual forma es de precisar, que las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios se enmarcan dentro de las denominadas obligaciones reales y que por lo tanto recaen directamente sobre el predio que se beneficia con la prestación del servicio y no sobre alguna persona en particular.

Por lo anterior, la Empresa le facturó el costo de la inspección No. 745688330 en la factura No. 542365665, correspondiente al periodo de marzo de 2019, el cual se detalla a continuación:

Descripción del cargo	Valor del cargo (\$)
Cobro IVA	\$ 36.344
Cobro inspección	\$ 148.288
Valor Medidor - Perdidas	32799
Calibración - Perdidas	9449
Sellos Medidor - Perdidas	750

Siendo así, 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 del Contrato de Contrato de servicio público de energía eléctrica. 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 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica de la compañía.

A continuación presentamos las cláusulas del contrato de condiciones uniformes que sustentan los

cobros de: Inspección e IVA:

*9.8 Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE; toda revisión solicitada expresamente por EL CLIENTE le será cobrada, aun en el evento de encontrarse total normalidad en las condiciones de prestación del servicio. De otro lado, no se cobrarán las visitas de revisión al CLIENTE cuando se realicen por iniciativa de LA EMPRESA y no se encuentre ninguna alteración en las instalaciones o en el sistema de medición. Cuando se detecten alteraciones, se cobrará la revisión del sistema de medición, el retiro y la calibración de los medidores o pruebas de rutina de los transformadores de medida, así como la instalación de estos elementos. Este cobro se hará de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la no conformidad. Si ha sido suspendido el servicio y EL CLIENTE se reconecta, LA EMPRESA procederá a realizar una revisión garantizando que se mantenga la condición de suspensión. Los cobros que se deriven de ella serán asumidos por EL CLIENTE.*

*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.*

*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.*

*Calibración. - Cuando la EMPRESA requiera la calibración del medidor o equipo de medida, el cobro de esta operación se efectuará de acuerdo con lo estipulado por las Resoluciones 108 y 225 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y demás normas que rijan en materia, vigentes al momento de la detección.*

*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*

En consecuencia, una vez explicado en detalle los cobros facturados y consideramos que se han aclarado todas las dudas planteadas por usted, la Empresa decide confirmar los cobros por encontrarse de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Le ratificamos que, todas las acciones de la Empresa de cara a los clientes se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y la Ley 142 de 1994. Esto demuestra que en ningún momento se le ha dado al cliente un trato discriminatorio o desigual. Adicionalmente, CODENSA no ha vulnerado los derechos fundamentales del cliente ni ha efectuado prácticas de abuso y posición dominante ciñendo nuestras actuaciones al arbitrio del ordenamiento legal.

Por otra parte le comunicamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, la ley 142 de 1994.

Es de precisar, que no se han vulnerado los derechos fundamentales del cliente, puesto que Enel - Codensa., ha respeta el debido proceso, defensa y contradicción. Es de mencionar, que todas las actuaciones efectuadas por la Compañía se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, y la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios. Igualmente, sus peticiones han sido tramitadas oportunamente, y se han concedido los recursos de Ley correspondientes, trasladado al ente de control los respectivos recursos de apelación.

A su vez, se envía la copia de la factura en la cual se realizó el cobro de dicha inspección y el acta de dicha visita.

Finalmente, mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación y dando aplicación a lo dispuesto en el inciso segundo del Artículo 155<sup>10</sup> de la ley 142 de 1994, informamos que se dejan en aclaración los valores reclamados por cobro de la inspección No. 745688330, facturados en el periodo de marzo de 2019.

Por los motivos anteriormente expuestos, esta Oficina

### RESUELVE

1. Confirmar la decisión No. 07424003 del 25 de marzo de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá,

Reiteramos nuestro deseo de servirle

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>11</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CJAR /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

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



<sup>10</sup> "ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos."

<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.

## 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.

\* 07464337 \*

07464337  
2019/04/22

### CITACIÓN

Señor  
**EDGAR ORLANDO CASTAÑEDA**  
Diagonal 4 E No. 9 B – 21 Casa 24  
Barrio: Juan Pablo Segundo  
Teléfono 310 878 69 45  
Facatativá, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02368407 del 2019-04-01 09:43:55.0, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>12</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>13</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
CJAR /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.

<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.  
<sup>13</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.

CITACIÓN

Señor  
**EDGAR ORLANDO CASTAÑEDA**  
Diagonal 4 E No. 9 B – 21 Casa 24  
Barrio: Juan Pablo Segundo  
Teléfono 310 878 69 45  
Facatativá, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02368407 del 2019-04-01 09:43:55.0, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>14</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>15</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
CJAR /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.

<sup>14</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>15</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.

**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 07464337 del 2019/04/22, del radicado 02368407 del 2019-04-01 09:43:55.0.

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>16</sup> le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

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

CJAR /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

---

<sup>16</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.

\* 07464337 \*

07464337

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **02 / 05 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor EDGAR ORLANDO CASTAÑEDA, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07464337 del 2019/04/22  
Persona a notificar: EDGAR ORLANDO CASTAÑEDA  
Dirección de Notificación: Diagonal 4 E No. 9 B – 21 Casa 24, Facatativá, 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 Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

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>17</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
CJAR /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

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

<sup>17</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.