



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Ubate 14/05/2019

Señor (a):

PEDRO JESÚS GUTIÉRREZ CASTRO

Dirección: Calle 8 No. 8 - 34

Correo electrónico:

Teléfono: 311 841 01 76

REF: Notificación Respuesta Rad 02370361 del 03/04/2019
Número de cliente 5013258-2

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 07465635, 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 07465635 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

07465635
2019/04/23
Bogotá, D.C.

Señor
PEDRO JESÚS GUTIÉRREZ CASTRO
Calle 8 No. 8 - 34
Teléfono: 311 841 01 76
Machetá, Cundinamarca.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02370361 del 03 de Abril de 2019
Cuenta: No. 5013258-2

Respetado señor Gutiérrez:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual reclama por la factura que le fue enviada por valor de \$5.245.150, teniendo en cuenta que corresponde a periodos anteriores en donde las sumas canceladas eran menores con un promedio de \$28.000 a \$30.000. Al respecto, atentamente le informamos que en atención a lo expuesto en su requerimiento, se procedió con la verificación correspondiente de los hechos mencionados por Usted, y se determinó que no es procedente acceder a lo solicitado en cuanto a reintegrar, modificar o refacturar los valores liquidados en la cuenta del asunto por las razones que exponemos a continuación:

Una vez consultado y verificado el sistema de información comercial se confirmó que los consumos comprendidos entre el 18 de julio de 2018 al 18 de marzo de 2019 fueron liquidados por promedio. Esta liquidación por promedio se encuentra prevista en el numeral 19.4.3² del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica³, el cual establece que:

“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.*

¹ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

² 19.4.3 Cálculo por Promedio de consumos registrados. Se basa en determinar la energía consumida y no facturada a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis periodos de facturación con consumo medido y real que muestre EL CLIENTE posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

³ Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

• *Potencia instantánea.*

A continuación, se detalla el consumo facturado en promedio para el periodo mencionado:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura	Consumo Facturado
18/01/2019	18/03/2019	2019/03	Promedio	4961	113
19/11/2018	18/01/2019	2019/01	Promedio	4961	115
18/09/2018	19/11/2018	2018/11	Promedio	4961	119
18/07/2018	18/09/2018	2018/09	Promedio	4961	119

Ahora bien, con el fin de verificar las causas del consumo liquidado en promedio y considerando que es un derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, que la Empresa y los usuarios están obligados a adoptar precauciones que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida el pasado 12 de febrero de 2019 se llevó a cabo una visita técnica al predio bajo la orden de inspección No. 802912987 con resultado *Corrección*. Esto, en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1⁴ y del artículo 145⁵ de la Ley 142 de 1994.

Según las observaciones del acta de inspección se le informo al cliente el derecho de asesorarse con técnico electricista particular. Se encontró acometida concéntrica 1*8+8, celda de medida con tapa extraíble sin sellos, se instala perno de seguridad, servicio 100% residencial potencia instantánea de 1.9 kw. Medidor No.11045283 marca @METER con lectura 15857.6 al cual se le efectuaron pruebas de funcionamiento e integración dando conforme, se encontró fuga de energía en uno de los circuitos, centro de distribución E24841TR1, punto físico ilegible, predio no queda en normal funcionamiento ya que se deja breaker en estado off y queda parte de la casa sin servicio. Se asesora al usuario y se le informa que debe realizar inspección a sus instalaciones internas y no activar este breaker hasta no arreglar el daño.

Dicha visita, la realizó personal autorizado por la Empresa, la misma fue atendida por el señor Carlos Julio Gutiérrez, quien manifestó actuar en calidad de *Familiar*, siendo importante mencionar que se le informó el procedimiento efectuado y se le entregó copia del acta (AI-TP) 5003886 con el registro de lo allí actuado.

Asimismo, le informamos que 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 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

⁴ "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."

⁵ "ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la Empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

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 (...).”

En atención a su petición, 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.

Con base en el resultado de la visita técnica, consideramos oportuno sugerirle revisar las instalaciones eléctricas o red interna⁶ de su inmueble, ya que de acuerdo con la cláusula 16 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica de Enel - Codensa, *“Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE...”*.

Adicionalmente, le indicamos que la Empresa factura el consumo con fundamento en el registro de la medida, en forma oportuna por el servicio objeto de suministro y el costo unitario del Kilovatio, el cual es determinado con base en las tarifas vigentes y establecidas por establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

De la misma forma, Enel - Codensa calcula y publica mensualmente la tarifa con base en los componentes establecidos. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigila los cálculos realizados por las Empresas. Por lo anterior, no es posible exonerar la cuenta de los pagos a que hay lugar por los consumos registrados.

Sin embargo, debido a la inconsistencia presentada en el registro de las lecturas de medidor y con el fin de corregir el consumo promedio, se encontró procedente realizar la modificación económica No. 300315191 del 27 de marzo de 2019. Así las cosas, se reliquidó el consumo de energía eléctrica desde el periodo comprendido del 18 de julio de 2018 con lectura AFP 4961 kwh, hasta el 18 de marzo de 2019 con lectura AFP 15931 kwh.; cargando a su factura la suma de \$5.245.151 equivalentes a 10.504 kwh de energía eléctrica.

De esta manera, fueron actualizados los registros del consumo de la cuenta en asunto y efectuada la corrección correspondiente en los valores facturados, siendo importante resaltar que la modificación realizada se hizo de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 150⁷ de la Ley 142 de 1994.

Por lo expuesto, le informamos que los valores facturados para la cuenta No. 5013258-2 son reales y concordantes con lo registrado en el sistema de gestión comercial, toda vez que corresponden a los kilovatios suministrados y consumidos en el predio.

⁶ 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.

⁷ “ARTICULO 150 (...) Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores (...).”

De otra parte, le indicamos que en la actualidad Enel - Codensa ofrece acuerdos o convenios de pago con el fin de facilitar la cancelación de las obligaciones pendientes con la Empresa, estos acuerdos pueden representar beneficios para Usted ajustándose a su capacidad de pago, razón por la cual le sugerimos acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente, en donde nuestros funcionarios le atenderán en lo referente.

Enel – Codensa, le informa que contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso 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 - Codensa⁸. hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE UBATÉ.

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



⁸ 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.

⁹ 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



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



Correo electrónico radicacionescodensa@enel.com *



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

*Si el trámite requiere un soporte Original debe hacerse directamente en nuestros centros de servicio al cliente.

Si requiere la mediación de la Oficina Defensor del Cliente, con gusto será atendido a través de:

- Correo electrónico: defensor@enel.com / denuncias@enel.com
- Página web www.enel.com.co/personas/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.

CITACIÓN

Señor
PEDRO JESÚS GUTIÉRREZ CASTRO
Calle 8 No. 8 - 34
Teléfono: 311 841 01 76
Machetá, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02370361 del 03 de Abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁰ de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

Lo anterior, dado que vinimos a hacer entrega de la respuesta y no fue posible encontrarlo 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 Mercurio¹¹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE UBATÉ.

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.

¹⁰ 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.

¹¹ 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
PEDRO JESÚS GUTIÉRREZ CASTRO
Calle 8 No. 8 - 34
Teléfono: 311 841 01 76
Machetá, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02370361 del 03 de Abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹² de su preferencia, portando su cédula de ciudadanía. Para conocer la ubicación y horario de las oficinas, lo invitamos a ingresar a la Página web www.enel.com.co o a través de nuestra aplicación Móvil, Enel - Codensa.

Lo anterior, dado que vinimos a hacer entrega de la respuesta y no fue posible encontrarlo 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 Mercurio¹³
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE UBATÉ.

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.

¹² 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.

¹³ 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. 07465635 del 2019/04/23, del radicado No. 02370361 del 03 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 - Codensa¹⁴ le informa que contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Notificado: _____

C.C. No.: _____

Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____

Tel: _____

C.C. No.: _____

AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE UBATÉ.

¹⁴ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

**ENEL CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
FECHA: 03 DE MAYO DE 2019
(ART. 69 CPACA)**

Por el cual se notifica al señor **PEDRO JESÚS GUTIÉRREZ CASTRO**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07465635 del 2019/04/23,
Persona a notificar: **PEDRO JESÚS GUTIÉRREZ CASTRO**
Dirección de Notificación: Calle 8 No. 8 - 34, Machetá, Cundinamarca.
Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Enel - Codensa¹⁵ 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 Mercurio¹⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE UBATÉ.

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. N°: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.