



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 14/05/2019

Señor (a):

**MARTHA CECILIA LÓPEZ LÓPEZ**

Dirección: Carrera 11 A No. 94 Este – 07; Barrio San Isidro – Vía La Calera

Correo electrónico:

Teléfono: 320 819 80 13

**REF: Notificación Respuesta Rad 02370998 del 03/04/2019  
Número de cliente 6930277-6**

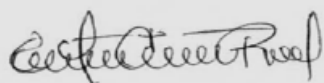
En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07465640, ENEL – CODENSA dio respuesta a su petición de la cual se adjunta copia íntegra.

**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 07465640 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



---

07465640  
2019/04/23  
Bogotá, D.C.

Señora  
**MARTHA CECILIA LÓPEZ LÓPEZ**  
Carrera 11 A No. 94 Este – 07  
Barrio San Isidro – Vía La Calera  
Teléfono: 320 819 80 13  
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02370998 del 03 de Abril de 2019  
Cuenta No. 6930277-6

Respetada señora Martha:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad frente a la facturación realizada, dado que según lo expuesto solo tiene una nevera y un televisor, por lo que requiere corrección de su factura. Al respecto, atentamente le informamos que se realizó la verificación correspondiente de los hechos relacionados en su reclamación y se determinó que es procedente acceder a lo solicitado en cuanto a realizar modificación, devolución o abono a su factura por las razones expuestas a continuación:

En atención a su petición se realizó la verificación correspondiente del sistema de información comercial de la Empresa, encontrando que durante los periodos de facturación de marzo y abril de 2019 el consumo fue liquidado por la diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 17151385, marca HEXING, así:

Período de Facturación	Lectura en Terreno Activa FP	Consumo Facturado Activa FP	Número de Medidor	Lectura en Terreno Reactiva FP	Diferencia Lecturas Reactiva FP	Consumo Facturado Reactiva FP
2019/04	1017	0	17151385	253	122	122
2019/03	1017	1015		131	130	0

Lo anterior, sustenta que la Empresa está facturando los consumos según el registro de las lecturas tomadas en su medidor; para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta la lectura actual a la tomada en el período anterior. Así, se da aplicación al artículo 146<sup>2</sup> de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4<sup>3</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica<sup>4</sup>.

<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.

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

Respecto al cobro de energía reactiva, le informamos que dicho valor se factura cuando comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, según lo establecido en el numeral 19.4.9<sup>[1]</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, como en este caso para el periodo de abril del año en curso se superó ese rango tal cobro fue realizado.

Es importante resaltar, 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. 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.

Sin embargo, teniendo en cuenta lo mencionado en su requerimiento y debido a la inconsistencia registrada en el proceso de toma de lecturas, se encontró procedente realizar la modificación económica No. 300325777 del 17 de abril de 2019. Por lo tanto, se liquidó el consumo desde el 02 de febrero (fecha de instalación del medidor) con lecturas 2 kwh y 1kvar, hasta el 9 de abril de 2019 con lecturas 343 kwh y 253 kvar, proporcionadas por área de análisis de facturación. Descontando así de su factura, la suma de \$389.856 correspondiente al consumo de energía eléctrica activa en 674 kwh y energía eléctrica activa en 40 kvar.

De esta manera, fueron corregidos los valores facturados y actualizado el registro de las lecturas en el sistema de información comercial de la Empresa; como también, se descontaron los intereses por mora causados.

En virtud de lo anterior, le comunicamos que la fecha la cuenta No. 6930277-6 presenta un saldo pendiente por cancelar bajo el concepto de servicio eléctrico por la suma de \$90.390.

Ahora bien, en atención a lo expuesto en su petición 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 eficaces que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida, el pasado 22 de abril de 2019 se llevó a cabo una inspección al predio asociado a la cuenta en asunto según orden No. 844039178 con resultado *Normal*. Esto, en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1<sup>5</sup> y del artículo 145<sup>6</sup> de la Ley 142 de 1994.

Según observaciones del acta de inspección se encontró celda en antejardín, medidor con lecturas de 408.07 kwh y 303.95 kvarh, carga instantánea de 0.22 kwh. Se realizaron pruebas resistivas conformes, lectura inferior a la reportada en sistema de los dos (2) últimos periodos, quien atiende informa que medidor fue instalado para el mes de febrero, se le brindó asesoría.

Dicha visita la realizó personal autorizado por la Empresa, la misma fue atendida por la señora Martha Cecilia López, quien manifestó actuar en calidad de *Propietaria*; siendo importante mencionar que se le informó el procedimiento efectuado y se le entregó copia del acta de inspección (AI-TP) 3433461 con el registro de lo allí actuado.

---

<sup>[1]</sup> "19.4.9 Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva. - El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa (...)"

<sup>5</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>6</sup> "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."

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 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. Así, se constató el correcto funcionamiento del equipo de medición instalado en el predio asociado a la cuenta de la referencia

De esta manera, 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 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<sup>7</sup> hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

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

---

<sup>7</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>8</sup> La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

***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/personas/defensor-del-cliente](http://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

Señora

**MARTHA CECILIA LÓPEZ LÓPEZ**

Carrera 11 A No. 94 Este – 07

Barrio San Isidro – Vía La Calera

Teléfono: 320 819 80 13

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02370998 del 03 de Abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>9</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 encontrarla 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> 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.

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>10</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO.

**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  
**MARTHA CECILIA LÓPEZ LÓPEZ**  
Carrera 11 A No. 94 Este – 07  
Barrio San Isidro – Vía La Calera  
Teléfono: 320 819 80 13  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02370998 del 03 de Abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>11</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 encontrarla 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.

<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.

<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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>12</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO.

**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. 07465640 del 2019/04/23, del radicado 02370998 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 - Codensa<sup>13</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>Notificado:</b> _____	Firma: _____
<b>C.C. No.:</b> _____	Tel: _____
<b>Secretario Ad - Hoc:</b> _____	C.C. No.: _____

AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO.

<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.

<sup>13</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.

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

Por el cual se notifica a la señora **MARTHA CECILIA LÓPEZ LÓPEZ**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07465640 del 2019/04/23

Persona a notificar: **MARTHA CECILIA LÓPEZ LÓPEZ**

Dirección de Notificación: Carrera 11 A No. 94 Este – 07, Barrio San Isidro – Vía La Calera.  
Bogotá, D.C.

Nombre del Funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa<sup>14</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>15</sup>

---

<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 parágrafo



Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CHAPINERO.

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

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

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

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

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