

AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Fusagasuga 07/05/2019

Señor (a):
MARIA OFELIA ANGARITA ABRIL

Dirección: Vereda Aguabonita Finca El Vergel
Correo electrónico:
Fax: 313 269 52 27

REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02375786 del 10/04/2019
Número de cliente 771690-3

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 07458015, 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 el caso No. 33178859 del 10 de abril 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 Público 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 07/05/2019 y se desfija el día 13/05/2019





07458015
2019/04/15

Bogotá, D.C.

Señor (a)
MARIA OFELIA ANGARITA ABRIL
Vereda Aguabonita Finca El Vergel
Teléfono: 313 269 52 27
Silvania, Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
No. 02375786 del 10 de abril de 2019
Cuenta 771690-3

Respetado señor (a) María Ofelia.

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 la atención verbal No. 33178859 del 10 de abril de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora María Ofelia Angarita Abril, presentó reclamación verbal No. 33178859 del 10 de abril de 2019, donde manifestó informalidad con el cobro de inspección en la factura de abril de 2019.
2. En respuesta al caso No. 33178859 del 10 de abril de 2019, la Compañía da contestación verbal a la reclamación, donde se le informo que los cobros tienen origen de la inspección técnica realizada en el predio del asunto. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1 y del artículo 145 de la Ley 142 de 1994.
3. El 10 de abril de 2019 y emitida la respuesta por parte de Enel - Codensa, teniendo en cuenta el Artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como el Decreto 1166 de 2016, se procedió a notificar a la señora María Ofelia Angarita Abril, tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.
4. La señora María Ofelia Angarita Abril, interpuso el Recurso de Reposición contra el caso No. 33178859 del 10 de abril de 2019, mediante radicado No. 02375786 del 10 de abril de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

Mediante radicado No. 02375786 del 10 de abril de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la respuesta del caso No. 33178859 del 10 de abril de 2019, indicando que ya ha realizado dos pagos de inspecciones en las facturas anteriores.

PRUEBAS

1. Recurso de Reposición No. 02375786 del 10 de abril de 2019. (Folios 2)
2. Constancia de recepción, respuesta y notificación del caso No. 33178859 del 10 de abril de 2019. (Folios 2)
3. Copia Inspección técnica No.744891474 del 08 de octubre de 2018, AI-TP 2043974. (Folios 1)
4. Copia Inspección técnica No.748710229 del 12 de octubre de 2018, AI-TP 2036779. (Folios2)
5. Copia dictamen de laboratorio 0317352 del 15 de noviembre de 2018. (Folios 3)
6. Copia Protocolo Pruebas Metrológicas medidor 6016470 ABB. (Folios 1)
7. Copia de las facturas de junio de 2018 a febrero de 2019. (Folios 9)
8. Certificación de pagos hasta la fecha. (Folios 1)
9. Duplicado de facturas de julio de 2018 a abril de 2019. (Folios 10)
10. Histórico de consumos.
11. Análisis de consumos cuenta No. 771690-3:

Energía Activa								
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Consumo Ajustado Activa FP	Número de Medidor
7/03/2019	8/04/2019	2019/04	Facturación	Real	371	70		17150164
7/02/2019	7/03/2019	2019/03	Facturación	Real	301	56		17150164
10/01/2019	7/02/2019	2019/02	Facturación	Real	245	59		17150164
10/12/2018	10/01/2019	2019/01	Facturación	Real	186	70		17150164
9/11/2018	10/12/2018	2018/12	Facturación	Real	116	53		17150164
9/10/2018	9/11/2018	2018/11	Facturación	Real	29667	61		6016470
10/09/2018	9/10/2018	2018/10	Facturación	Promedio	29667	80		6016470
9/08/2018	10/09/2018	2018/09	Facturación	Real	29667	165		6016470
10/07/2018	9/08/2018	2018/08	Facturación	Promedio	29502	82	-2	6016470
9/06/2018	10/07/2018	2018/07	Facturación	Real	29502	88		6016470
9/05/2018	9/06/2018	2018/06	Facturación	Real	29414	99		6016470
10/04/2018	9/05/2018	2018/05	Facturación	Real	29315	85		6016470
8/03/2018	10/04/2018	2018/04	Facturación	Real	29230	83		6016470
8/02/2018	8/03/2018	2018/03	Facturación	Real	29147	66		6016470

CONSIDERACIONES

A su turno, el artículo 145 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con el artículo 135 de la misma ley, establece que las condiciones del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica permitirán, tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo; así como verificar el cumplimiento de las obligaciones resultantes del contrato en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, y obligará a tomar las precauciones necesarias para que no se alteren. Incluso prevé la norma que las empresas podrán retirar temporalmente los medidores para verificar su estado de funcionamiento.

Para el caso específico del servicio público domiciliario de energía eléctrica, el Reglamento de Distribución contenido en el Anexo General de la Resolución N° 70 de 1998 proferida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional, establece que en su numeral 7.6 que el Comercializador puede hacer pruebas rutinarias al equipo de medida, por iniciativa propia, o por petición del operador de red (OR) o del Usuario, para verificar su estado y funcionamiento.

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 servicios públicos de energía eléctrica los cuales citamos a continuación, es obligación de la empresa realizar revisiones de los equipos de medida o instalaciones cuando lo estime conveniente sin previo aviso al cliente.

“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 lo informado.

Inicialmente le indicamos que, una vez verificado nuestro Sistema de Información Comercial, para la cuenta 771690-3:

Respecto al cobro de la factura No. 543618505 de marzo de 2019, fueron incluidos los cobros de Inspección - Pérdidas (\$148.288), IVA (\$28.175), los cuales son correctos, por tal motivo no es procedente efectuar modificación alguna sobre estos. No obstante, a continuación, procedemos a explicar el origen de los mismos.

Los cobros se originan de la revisión técnica No. 744891474 efectuada el 08 de octubre de 2018, donde se realizó inspección *Atención al cliente se informa al cliente derecho de asesorarse por electricista particular. Ov, 0.4a. 0.kw.funciona vivienda acometida monofásica aérea concéntrica 1a?8+8awg.cd lejano. Celda una cuenta no cumple norma externa no brinda seguridad se encontró medidor con campo magnético en tapa en la parte posterior se encontró predio con servicio suspendido de medidor se reconecta se realizan pruebas al medidor con el campo magnético se retira medidor en cadena de custodia con el campo magnético asegurado con cinta y se envía a laboratorio para su dictamen se afora en compañía del cliente, punto físico ilegible sin ap. se retira medidor se re programe visita para ejecución medida técnica y se deje predio con servicio suspendido, se informa al cliente que debe solicitar inspección y ejecución de medida técnica para reconexión de servicio.*

La visita 744891474 fue atendida por la señora María Ofelia Angarita, quien manifestó actuar en calidad de Propietario.

Es importante mencionar 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 quienes 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.

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.

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5, 9.5 y 12.4 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica los cuales citamos a continuación, es obligación de la empresa realizar revisiones de los equipos de medida o instalaciones cuando lo estime conveniente sin previo aviso al cliente, con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

“7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite EL CLIENTE, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento.

9.5 Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para realizar revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.

12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores. LA EMPRESA de oficio o a petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento (...)"

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

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

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

Es de precisar que las inspecciones se generan por rutina principalmente con el objetivo de verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medida y las instalaciones en general. Por tanto, éstas se realizan siempre que la empresa lo considere pertinente en cualquier ocasión, sin previo aviso y sin que el cliente las haya solicitado necesariamente, según lo expuesto en el numeral 12.4¹ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica ².

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 12.1³ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Es importante aclarar que la suspensión del servicio se realizó conforme a lo estipulado en los numerales No. 20, 20.1, 20.1.4 y 20.1.5, 20.1.9, 20.1.11 y 20.1.12 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica citado a continuación:

20 INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. - *Si el CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, la EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.*

20.1 Suspensión del servicio. - *En los siguientes casos:*

¹ "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 (...)"

² 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)

³ "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 (...)."

20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros.

20.1.5 Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato o incumplir con el pago de los cobros por energía consumida y no registrada correctamente por este motivo.

20.1.9 No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes.

20.1.11 No instalar o impedir la instalación del sistema de medida.

20.1.12 Impedir la revisión o verificación del sistema de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.

En la inspección 744891474 se encontró lo siguiente:

- Aplicación de campo magnético externo
- Punto físico ilegible o sin marcar
- Celda de medida no brinda seguridad
- Definir medida técnica
- Celda medidor no cumple norma
- Servicio suspendido

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor No. 6016470 marca ABB de la revisión 744891474 se entregó copia del acta AI-TP 2043974, en la que se registró lo ejecutado en terreno.

En atención a su reclamo, la Empresa verificó el acta de inspección que se levantó en terreno para identificar si hubo observación alguna por parte de quien atendió la visita, en la que manifieste inconformidad con la actuación de los técnicos. Como en su caso no se hizo observación alguna, se entiende por aceptado lo consignado en el acta.

Es 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.

El medidor retirado No. 6016470 marca ABB fue guardado dentro de la tula No. 6108482 con tarjeta para tula No. 6108482, tal como se puede verificar en el acta de inspección (AI-TP) 2043974; adicionalmente, a quien atendió la visita se le informó que el suscriptor, usuario o propietario podía estar presente en el Laboratorio durante la evaluación del medidor. Como usted no lo manifestó, el medidor se evaluó sin su presencia.

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

De acuerdo con lo mencionado, el 15 de noviembre de 2018 fue evaluado el medidor No. 6016470 marca ABB por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios, CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación técnica No. 0317352 del 15 de noviembre de 2018, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- Tapa principal con elemento extraño (un elemento extraño ajeno al medidor (imán) externamente en la cara superior)
- Base con elemento extraño (un elemento extraño ajeno al medidor (imán) externamente en la cara superior)
- Placa de características deteriorado (el indicador del numerador decimal)
- Bloque de terminales fisurado (en la parte posterior al terminal de entrada de fase)
- Bastidor deteriorado (los elementos de sujeción)

Al analizar los resultados de la evaluación del medidor, se determinó como NO CONFORME.

Posteriormente, el 12 de octubre de 2018 se desarrolló la inspección No. 748710229 la cual tuvo como resultado instalación, en ella: *se atiende orden para realizar la instalación de medidor monofásico y ejecución de medida técnica predio residencial sin medidor el cual fue retirado con orden 744891474 servicio suspendido de medidor se instala medidor monofásico marca Hexing activa y reactiva con sellos en tapa principal número 33405011/12. se realiza aseguramiento de la medida realizando la exteriorización de este e instalando en poste se sella medidor dejando predio con servicio normal y a conformidad del cliente se realiza la instalación de 2 conectores de perforación 6 metro de ducto galvanizado de 1" .dos capacetes dos terminales pvc de 1".una caja saime lonchera. 16 metros de cable monofásico aluminio. un pin de corte por 40 amp. una terminal pvc de 1/2.5 hebillas. una varilla puesta a tierra + conector. 2 metros de ducto galvanizado de 1/2 .6 metros de cinta bandit .3 metros de cable número 8 7 hilos. material instalado en medida técnica acta.*

La visita 748710229 fue atendida por la señora María Ofelia Angarita quien actuo en calidad de Autorizado, a quien se le informo y entrego copia del acta AI-TP. 2036779.

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

“...Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, en el equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de servicio.

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

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

período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del CLIENTE.

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

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

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

12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores. LA EMPRESA de oficio o a petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos temporalmente para su verificación. Únicamente el personal autorizado por LA EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control.”

Posteriormente, la empresa le facturó el costo de la mano de obra del medidor instalado en el periodo de enero de 2019, mediante factura No. 547095447.

Los cuales relacionamos a continuación:

Descripción del Cargo	Valor del Cargo (\$)
Cobro IVA	\$8641
Cobro inspección - perdidas	\$45.480

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.

En atención a su reclamo, la Empresa verificó el acta de inspección que se levantó en terreno para identificar si hubo observación alguna por parte de quien atendió la visita, en la que manifieste inconformidad con la actuación de los técnicos. Como en su caso no se hizo observación alguna, se entiende por aceptado lo consignado en el acta.

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

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, Enel 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.

Finalmente le informamos que no se dejan valores en aclaración, en razón a que el asunto objeto de reclamación no es susceptible de valores en reclamación.

Por los motivos expuestos esta oficina,

RESUELVE

1. Confirmar el caso No. 33178859 del 10 de abril 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

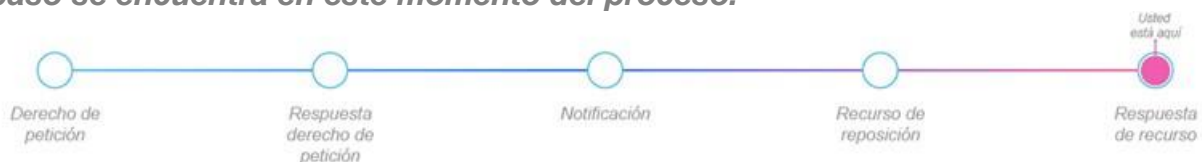
Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁴

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

LJRU / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGA

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



⁴ 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.

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/empresas/defensor-del-cliente
- Comunicación escrita dirigida al Defensor y radicada, en un Centro de servicio Enel - Codensa.
- Atención personal en nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 No. 53 -43 de Chapinero.

CITACIÓN

Señor (a)
MARIA OFELIA ANGARITA ABRIL
Vereda Aguabonita Finca El Vergel

Teléfono: 313 269 52 27
Silvania, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02375786 del 10 de abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa^[1] 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(a) en el momento de la visita, no dejamos copia de la respuesta porque esta se debe entregar personalmente al interesado, a su representante o apoderado debidamente facultado, según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de esta citación, se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LJRU / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGA

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

Señor (a)
MARIA OFELIA ANGARITA ABRIL
Vereda Aguabonita Finca El Vergel
Teléfono: 313 269 52 27
Silvania, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02375786 del 10 de abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa^[1] de

⁵ 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.

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(a) en el momento de la visita, no dejamos copia de la respuesta porque esta se debe entregar personalmente al interesado, a su representante o apoderado debidamente facultado, según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de esta citación, se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LJRU / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGA

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

Al asistir a la oficina comercial debe presentar:

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

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 07458015 del 2019/04/15, del radicado No. 02375786 del 10 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, 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.

EI

Notificado: _____

Firma: _____

⁶ 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.

C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Tel: _____
C.C. No.: _____

LJRU / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGA



07458015

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **26/04/2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor (a) **MARIA OFELIA ANGARITA ABRIL** nombre del contacto, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: RAD EN CONSTRUCCION del 2019/04/15

Persona a notificar: **MARIA OFELIA ANGARITA ABRIL**

Dirección de Notificación: Vereda Aguabonita Finca El Vergel
Silvania, Cundinamarca.

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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.

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 Mercurio⁷
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LJRU / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGA

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁷ 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.