



### **AVISO DE NOTIFICACIÓN**

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

Bogota 03/05/2019

Señor (a):

**ESPERANZA MALDONADO G.**

Dirección: Calle 71 C No. 90 B - 19

Correo electrónico:

Teléfono: 301 480 48 92

**REF: Notificación Respuesta Rad 02367728 del 29/03/2019**  
**Número de cliente 0582049-3**

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 07454521, 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 07454521 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 03/05/2019 y se desfija el día 09/05/2019

07454521  
2019/04/12  
Bogotá, D.C.

Señora  
**ESPERANZA MALDONADO G.**  
Calle 71 C No. 90 B - 19  
Teléfono: 301 480 48 92  
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02367728 del 29 de Marzo de 2019  
Cuenta: No. 0582049-3

Respetada señora Esperanza:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual reclama por el consumo liquidado en la última factura, ya que según menciona este aumentó después del cambio de medidor; por lo que requiere revisión, ya que no existe nada adicional que justifique dicho aumento.

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 procedente acceder 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 y el sistema de obras eléctricas, se constató que fue creada la orden S1491981, con la cual se solicitó la instalación de un (1) medidor con carga de 9 kw para uso residencial. Es importante mencionar, que según el acta de conexión No. 1026702 del 21 de febrero se registró que la revisión de esta conexión de servicio fue atendida por la señora ESPERANZA MALDONADO GUAQUETA, en calidad de *PROPIETARIO*, a quien se le informó el detalle de las labores realizadas y se le entregó copia del acta citada con resultado "*CAMBIO DE MEDIDOR*", en la que se dejó registro de lo actuado en terreno, así:

*"Se informa cobros por conexión y sellado, cliente de acuerdo, no se tocan los circuitos internos del predio existentes como las parciales. Se tomó registro fotográfico. se recomienda realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los circuitos internos del predio, cambio del medidor ya que no tiene tapa bornera".*

Adicionalmente, se confirmó que el resultado de las labores efectuadas según registro de acta de revisión tiene resultado atención comercial CONFORME.

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. Cabe aclarar que los medidores retirados no son reutilizables ni reinstalables.

Ahora bien, frente a lo mencionado en su requerimiento sobre la revisión de los valores liquidados por

---

<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.

concepto de consumo, le informamos que para el periodo de marzo de 2019 el consumo fue liquidado por promedio, dado que no tuvo acceso a la información de lecturas reales de su medidor.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura	Consumo Facturado
25/01/2019	22/02/2019	2019/03	Promedio	11569	198

Esta liquidación por promedio se encuentra prevista en el numeral 19.4.3<sup>2</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica<sup>3</sup>, 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.
- Potencia instantánea.

Consideramos importante mencionar que, según el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 se dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Por su parte, el numeral 99.9 de la misma ley, prohibió la exoneración del pago de los servicios públicos para toda persona natural o jurídica. En ese sentido, confirmamos que la facturación de los periodos en mención se estableció de conformidad con lo previsto en la cláusula 19.4.3, según el cual se contempla que:

*“El consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un periodo de tiempo en el que los equipos de medida del CLIENTE registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.*

$$Cc = (Cr1+ Cr2 + \dots + Crn) / n$$

*Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde la fecha de la revisión.”*

Por otra parte, en atención a su solicitud se confirmó que para el periodo de abril de 2019 el consumo fue establecido con base en la sumatoria de la diferencia de lecturas reportadas por los medidores asociados a la cuenta del asunto. Esto, con el fin de dar aplicación al artículo 146<sup>4</sup> de la ley 142 de

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</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)

<sup>4</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

1994 y a la cláusula 19.4<sup>5</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. Así, para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta la lectura actual a la tomada en el período anterior, así como lo puede evidenciar a continuación:

Medidor	Período de Facturación	Tipo de Lectura		Diferencia de Lecturas	Consumo Facturado (Kwh)
		Instalación	Actual		
17995537	2019/04	3	243	240	431
3881476		Última Real	Retiro	191	
	11569	11760			

Igualmente, 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.

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.

La evolución de las tarifas está sujeta al comportamiento de dichos componentes, los cuales no son fijados por Enel - Codensa En el mismo sentido, le informamos que dichas tarifas se publican en los diarios masivos una vez son aprobadas por la CREG, Comisión Reguladora de Energía y Gas.

Sin embargo, al valorar las pruebas obrantes del caso y debido a que el componente de medida fue asociado tardíamente en el sistema de información comercial de la Empresa, se encontró procedente realizar la modificación económica No. 300323327 del 11 de abril de 2019. Por lo tanto, se reliquidó desde registrado desde el 25 de enero con lectura 11569 kwh, hasta el 21 de febrero de 2019 con lectura de retiro 11760 kwh.

También, se liquidó el consumo presentado desde el 21 de febrero con lecturas de instalación 3 kwh y 1 kvar, hasta el 26 de marzo de 2019 con lecturas 243 kwh y 45 kvar. Descontando así de su factura, la suma de \$104.880. equivalentes a 198 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.

En virtud de lo anterior, le informamos que la fecha la cuenta No. 0582049-3 presenta un saldo pendiente por cancelar por el valor \$20.810 por concepto de servicio eléctrico.

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

*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>5</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 (...)"

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>6</sup>. hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio-  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80.

***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.

<sup>6</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>7</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.

## CITACIÓN

Señora  
**ESPERANZA MALDONADO G.**  
Calle 71 C No. 90 B - 19  
Teléfono: 301 480 48 92  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02367728 del 29 de Marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>8</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.

Atentamente,

---

<sup>8</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.

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>9</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80.

**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  
**ESPERANZA MALDONADO G.**  
Calle 71 C No. 90 B - 19  
Teléfono: 301 480 48 92  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02367728 del 29 de Marzo de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>10</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.

Atentamente,

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

<sup>9</sup> Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

<sup>10</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>11</sup> Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80.

**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. 07454521 del 2019/04/12, del radicado No. 02367728 del 29 de Marzo 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>12</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> _____	<b>Firma:</b> _____
<b>C.C. No.:</b> _____	<b>Tel:</b> _____
<b>Secretario Ad - Hoc:</b> _____	<b>C.C. No.:</b> _____

AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80.

<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.



**ENEL CODENSA  
NOTIFICACIÓN POR AVISO  
FECHA: 25 DE ABRIL DE 2019  
(ART. 69 CPACA)**

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

Acto administrativo a notificar: 07454521 del 2019/04/12  
Persona a notificar: **ESPERANZA MALDONADO G.**  
Dirección de Notificación: Calle 71 C No. 90 B – 19, 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>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.

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>14</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
AMPR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CALLE 80.

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

<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.

<sup>14</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.

**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. N°:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_