



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogota 14/05/2019

Señor (a):

DIANA CAROLINA CASTILLO HERNÁNDEZ

Dirección: Calle 74 Sur No. 21 A 09, Villas del Progreso

Correo electrónico:

Teléfono: 300 794 01 34

**REF: Notificación Respuesta Rad 02370741 del 03/04/2019
Número de cliente 2534760-5**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07465085, 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 07465085 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



07465085
2019/04/23
Bogotá, D.C.

Señora
DIANA CAROLINA CASTILLO HERNÁNDEZ
Calle 74 Sur No. 21 A 09, Villas del Progreso
Teléfono 300 794 01 34
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02370741 del 03 de abril de 2019
Cuenta No. 2534760-5

Respetada señora Diana Castillo,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual presenta inconformidad con la factura No. 545184906-0, por el valor de \$153.090 y un cobro de saldo anterior de \$134.604, los cuales solicita explicación y se concedan los recursos correspondientes, se expida factura por el consumo, y aplicación al artículo 155 de la ley 142 de 1994.

Sea lo primero aclarar, la factura No. 545184906-0 no se encuentra asociada a la cuenta No. 2534760-5 en reclamación, no obstante, según los valores suministrados por usted, se evidencia la factura No. 544727199 del mes de marzo/19 la cual procederemos a explicar.

Una vez verificado en nuestro sistema de información comercial, evidenciamos que para la cuenta No. 2534760-5, en el periodo comprendido entre el 18 de febrero al 19 de marzo de 2019, se emitió la factura No. 544727199 del mes de marzo/19, con los siguientes ítems:

| Descripción del Cargo | Unidad de Cobro | Consumo en Kwh | Valor del Cargo (\$) |
|--|-----------------|----------------|----------------------|
| Consumo Activa Sencilla | KWH | 88 | \$45.673 |
| Interés Por Mora (Res:6%- Nore:28,98% E) | FIJO | 0 | \$422 |
| Ajuste A La Decena (Debito) | FIJO | 0 | \$2 |
| Saldo Anterior | FIJO | 0 | \$134.180 |
| Residencial Subsidio | KWH | 88 | -\$27.187 |
| Total | | | \$153.090 |

Con el fin de brindar respuesta a sus inquietudes en referencia a los cobros generados por servicio eléctrico, se procede a informar detalladamente cada uno de los cargos cobrados en la factura anteriormente relacionada:

Consumo activa sencilla

Al respecto le informamos que, para el periodo de marzo de 2019 comprendido entre el 18 de febrero

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.

al 19 de marzo de 2019, el consumo fue liquidado por estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 928371 marca COMPLANT, tal como lo establece el Artículo 146² de la Ley 142 de 1994 la cláusula 19.4³ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁴.

Para determinar la cantidad de kilovatios (KW/h) consumidos se resta de la última lectura tomada, la lectura anterior registrada por el medidor, dicha diferencia da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio, como se evidencia en el siguiente cuadro:

| Lecturas | Fecha | Kilovatios |
|------------------------------|------------|------------|
| Lectura actual real Activa | 19/03/2019 | 22193 |
| Lectura anterior real Activa | 18/02/2019 | 22105 |
| Diferencia de lecturas | | 88 |
| Consumo Total Facturado | | 88 |
| Valor Consumo | | \$45.673 |

Con base en lo expuesto, le informamos que los consumos liquidados en la cuenta del asunto son reales, dado que corresponden plenamente a los kilovatios efectivamente suministrados y consumidos en el inmueble, razón por la cual, no hay lugar a modificación económica alguna.

No obstante, si usted requiere la revisión del medidor o contador, puede acudir a uno de los Centros de Atención al Cliente o comunicarse con la línea telefónica 7 115115, para brindarle los detalles de la inspección, costo y alcance, así como, para tomar datos y la respectiva autorización, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9.8 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, de la Empresa.

Interés Por Mora

Le indicamos que los mismos se liquidan teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Financiera, contando los días transcurridos entre la primera fecha hasta la fecha de pago o el día del periodo de facturación de la siguiente emisión.

De la misma manera, le aclaramos que los intereses por mora liquidados en la factura se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 19.9.1:

“19.9.1 Intereses por mora. En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.

Para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; en el caso de los clientes residenciales, se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren, modifiquen o adicionen.”

Es preciso señalar, que los recargos moratorios son liquidados sobre los saldos insolutos y en ningún momento se cobran recargos sobre recargos.

Ajuste A La Decena (Débito)

² “ARTÍCULO 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.

³ “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 (...).”

⁴ Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

La Resolución CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas) 108 de 1997 en su artículo 35, literal e, establece que la empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará.

Saldo Anterior

Respecto a este concepto le informamos que, dicho concepto corresponde a la factura No. 541247561 del mes de febrero/19, comprendido entre el 19 de enero al 18 de febrero de 2019, la cual una vez consultado en la cuenta No. 2534760-5 no se evidenció el pago de la factura en mención, por tanto, se encuentra como *saldo anterior* en la factura No. 544727199 del mes de marzo/19 correctamente.

Residencial Subsidio

Con respecto al porcentaje del subsidio otorgado, al verificar nuestro sistema de información comercial encontramos que, para la cuenta del asunto, registra en nuestro sistema como un Residencial Estrato 2.

Es de aclarar que, Enel - Codensa para los estratos 1, 2 y 3 se otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias.

“Artículo 99. Forma de subsidiar. 99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia...”

Al respecto, la resolución UPME (Unidad de Planeación Minero-Energética) 355 de julio de 2004, establece:

“ARTÍCULO 1o. CONSUMO DE SUBSISTENCIA. Se define como consumo de subsistencia, la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Se establece el Consumo de Subsistencia en 173 kWh-mes para alturas inferiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en 130 kWh-mes para alturas iguales o superiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar”.

Con base en lo expuesto le informamos que, tal como se describió los cargos facturados son correctos no habiendo lugar a modificación económica o abonos en su factura.

Finalmente, con respecto a sus solicitudes, donde requiere se concedan los recursos correspondientes, se expida factura por el consumo, y aplicación al artículo 155 de la ley 142 de 1994, le informamos que, se evidencia que el día 03 de abril de 2019, se expide comprobante de pago por valor de \$37.434, por cargos no reclamados.

Así mismo, le informamos que su cuenta presenta a la fecha una deuda de \$115.656. No obstante, su cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta la notificación de la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

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 de 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 - Codensa⁵ hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

MACR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE VENECIA

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



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

⁵ 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.

⁶ 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.

* 07465085 *

07465085
2019/04/23

CITACIÓN

Señora
DIANA CAROLINA CASTILLO HERNÁNDEZ
Calle 74 Sur No. 21 A 09, Villas del Progreso
Teléfono 300 794 01 34
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02370741 del 03 de abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁷ 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MACR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE VENECIA

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.

⁷ 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.

⁸ 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
DIANA CAROLINA CASTILLO HERNÁNDEZ
Calle 74 Sur No. 21 A 09, Villas del Progreso
Teléfono 300 794 01 34
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02370741 del 03 de abril de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁹ 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.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MACR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE VENECIA

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.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

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 07465085 del 2019/04/23, del radicado No.
02370741 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 - Codensa¹¹ 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 de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

| | |
|-----------------------------------|-----------------|
| El Notificado: _____ | Firma: _____ |
| C.C. No.: _____ | Tel: _____ |
| Secretario Ad - Hoc: _____ | C.C. No.: _____ |

MACR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE VENECIA

¹¹ 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.

* 07465085 *

07465085

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **02 / 05 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **DIANA CAROLINA CASTILLO HERNÁNDEZ**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07465085 del 2019/04/23
Persona a notificar: **DIANA CAROLINA CASTILLO HERNÁNDEZ**
Dirección de Notificación: Calle 74 Sur No. 21 A 09, Villas del Progreso
Bogotá, D.C.
Nombre del funcionario que expidió el acto: Gilberto Alexander Porras Forero
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Enel - Codensa le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de 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 de 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 Mercurio¹²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MACR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE VENECIA

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹² 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.