



### **AVISO DE NOTIFICACIÓN**

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

Bogotá 30/08/2019

Señor (a):

**LUCY MORENO**

Dirección: Calle 59 No. 18 – 33

Correo electrónico: solpaz55@hotmail.com

Fax:

**REF: Notificación Respuesta Rad 02443934 del 18/07/2019  
Número de cliente 456511-1**

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 07648963, 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.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 30/08/2019 y se desfija el día 05/09/2019

---



07648963  
2019/08/08



Bogotá,

Señora  
**LUCY MORENO**  
[solpaz55@hotmail.com](mailto:solpaz55@hotmail.com)  
Calle 59 No. 18 – 33  
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02443934 del 18 de julio de 2019  
Cuenta No. 456511-1

Respetada señora Lucy,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>[1]</sup>. Recibimos su comunicación radicada según número SSPD No. 20195290603292, ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, al respecto nos permitimos informarle que la misma fue radicada en nuestro sistema de información comercial bajo el No. 02443934 del 18 de julio de 2019, mediante la cual manifiesta inconformidad con las fechas de entrega de las facturas, cobro de intereses de mora y aumento en las tarifas del servicio eléctrico.

En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le indicamos que una vez consultado nuestro sistema de información comercial se evidencia que:

De acuerdo con su solicitud le informamos que se procederá a realizar seguimiento de la facturación en el siguiente periodo impartiendo instrucciones, a fin de que en lo sucesivo se ejerza un control en la entrega de las mismas, descartando así posibles inconvenientes en la operación.

De igual forma, le informamos que según lo dispuesto en el artículo 9.17 del Contrato de Servicio Publico de Energia Electrica, es obligación del cliente dar aviso a LA EMPRESA cuando no haya recibido la factura pasados treinta y cinco (35) días calendario (si la facturación es mensual) de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio y solicitar su duplicado.

Así mismo, es importante aclarar que el no conocimiento de la factura no es casual que exonere de responsabilidad en el pago de la misma, ya que el cliente tiene el pleno conocimiento del servicio que se le está suministrando y debe solicitar copia de la factura cuando ésta no le llegue oportunamente para evitar la suspensión del servicio.

Adicionalmente, le informamos que existe la posibilidad de consultar, imprimir o recibir la factura vía correo electrónico ingresando a la página [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) en donde encontrará el link para registrarse y realizar la solicitud de envío o impresión.

En cuanto a los intereses de mora, le indicamos que los mismos se liquidan teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Bancaria, 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.

Respecto al aumento de la tarifa del servicio cobrado para la cuenta en referencia, es oportuno indicar que una vez validado en nuestro sistema de información comercial, donde se encontró que los cobros de kilovatios generados en sus facturas se han liquidado de acuerdo con el Artículo 4 de la Resolución CREG-119 de 2007, la cual al respecto expresa:

*“Costo Unitario de Prestación del Servicio de Energía Eléctrica: El Costo Unitario de Prestación del Servicio consta de un componente variable de acuerdo con el nivel de consumo, expresado en \$/kWh, y un componente fijo, expresado en \$/factura, según se indica a continuación:*

$$CUv_{n,m,i,j} = G_{m,i,j} + T_m + D_{n,m} + Cv_{m,i,j} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i}$$

$$CUf_{m,j} = Cf_{m,j}$$

*Dónde:*

*n : Nivel de tensión de conexión del usuario.*

*m : Es el mes para el cual se calcula el Costo Unitario de Prestación del Servicio.*

*i : Comercializador Minorista.*

*j : Es el Mercado de Comercialización.*

*$CUv_{n,m,i,j}$  : Componente variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio (\$/kWh) para los usuarios conectados al nivel de tensión  $n$ , correspondiente al mes  $m$ , del Comercializador Minorista  $i$ , en el Mercado de Comercialización  $j$ .*

*$G_{m,i,j}$  : Costo de compra de energía (\$/kWh) para el mes  $m$ , del Comercializador Minorista  $i$ , en el Mercado de Comercialización  $j$ , determinados conforme se establece en el Capítulo III de la presente Resolución.*

$T_m$ : Costo por uso del Sistema Nacional de Transmisión (\$/kWh) para el mes  $m$  determinado conforme al Capítulo IV de la presente Resolución.

$D_{n,m}$ : Costo por uso de Sistemas de Distribución (\$/kWh) correspondiente al nivel de tensión  $n$  para el mes  $m$ , determinados conforme al Capítulo IV de la presente Resolución.

$Cv_{m,i,j}$ : Margen de Comercialización correspondiente al mes  $m$ , del Comercializador Minorista  $i$ , en el Mercado de Comercialización  $j$  que incluye los costos variables de la actividad de comercialización, expresado en (\$/kWh) y determinado conforme al Capítulo V de la presente Resolución.

$R_{m,i}$ : Costo de Restricciones y de Servicios asociados con generación en \$/kWh asignados al Comercializador Minorista  $i$  en el mes  $m$ , conforme al Capítulo VI de la presente Resolución.

$PR_{n,m,i,j}$ : Costo de compra, transporte y reducción de pérdidas de energía (\$/kWh) acumuladas hasta el nivel de tensión  $n$ , para el mes  $m$ , del Comercializador Minorista  $i$ , en el Mercado de Comercialización  $j$ , determinado conforme se establece en el Capítulo VII de la presente Resolución.

$CUf_{m,j}$ : Componente fija del Costo Unitario de Prestación del Servicio (\$/factura) correspondiente al mes  $m$  para el Mercado de Comercialización  $j$ .

$Cf_{m,j}$ : Costo Base de Comercialización (\$/factura) correspondiente al mes  $m$ , para el Mercado de Comercialización  $j$ .

Parágrafo 1: El costo máximo del servicio en un período dado corresponderá a la suma de: i) el producto entre el consumo en kWh en dicho período y el componente variable del costo unitario  $CUv_{n,m,i,j}$ ; y ii) el valor del componente fijo del costo unitario  $CUf_{m,j}$ .

Es importante resaltar que, el valor del kilovatio hora (Kw/h) depende de diferentes factores externos los cuales varían cada mes, tales como la disponibilidad actual y futura de agua y combustibles, la inflación y la demanda de energía, entre otros factores. Con el fin de mitigar aumentos bruscos en la tarifa a los usuarios finales de todo el país, relacionados con la variación de los factores mencionados la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) regula y supervisa las tarifas aplicables.

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, además la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigila los cálculos realizados por las Empresas. De acuerdo con lo antes señalado no es procedente realizar modificación ni refacturación alguna en la tarifa registrada.

Finalmente le informamos que contra la presente comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel-Codensa hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>1</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JFMN/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPER CADE CAD

*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/es/personas/defensor-cliente](http://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.

<sup>1</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.



07648963  
2019/08/08



**CITACIÓN**

Señora  
**LUCY MORENO**  
solpaz55@hotmail.com  
Calle 59 NO 18 – 33. Bogotá  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02443934 del 18 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>2</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 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 Mercurio<sup>3</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JFMN/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPER CADE CAD

**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.

<sup>2</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>3</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.

## CITACIÓN

Señora  
**LUCY MORENO**  
solpaz55@hotmail.com  
Calle 59 NO 18 – 33. Bogotá  
Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02443934 del 18 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>4</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 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 Mercurio<sup>5</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JFMN/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPER CADE CAD

**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.

<sup>4</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>5</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.

### 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 07648963 del FEC EN CONSTRUCCION, del radicado 02443934 del 18 de julio 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>6</sup> le informa que contra la presente comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

<b>El Notificado:</b> _____	<b>Firma:</b> _____
<b>C.C. No.:</b> _____	<b>Tel:</b> _____
<b>Secretario Ad - Hoc:</b> _____	<b>C.C. No.:</b> _____

JFMN/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPER CADE CAD

---

<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.





07648963  
2019/08/08



EDEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
Fecha: **20 / 08 / 2019**  
(Art. 69 CPACA)

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

Acto administrativo a notificar: 07648963 del 2019/08/08

Persona a notificar: **LUCY MORENO**

Dirección de Notificación: Calle 59 NO 18 – 33. Bogotá  
solpaz55@hotmail.com

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 comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

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>7</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JFMN/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE SUPER CADE CAD

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

<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.