



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 02/09/2019

Señor (a):

SEVERIANO RODRIGUEZ

Dirección:

Correo electrónico: sevr@gmail.com

Fax:

**REF: Notificación Respuesta Rad 02464161 del 15/08/2019
Número de cliente 102829-3**

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 07682071 , 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 02/09/2019 y se desfija el día 06/09/2019





07682071
2019/08/27



Bogotá, D.C.

Señor
SEVERIANO RODRIGUEZ
Email: sevrq@hotmail.com
Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02464161 del 15 de agosto de 2019
Cuenta No. 102829-3

Respetado Señor Rodriguez,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual nos solicita devolución de los consumos pagados anteriores al retiro de medidor, informamos que no es procedente acceder a su requerimiento teniendo en cuenta lo siguiente:

De acuerdo con su solicitud, nos permitimos informarle que dado los consumos que estaba registrando la cuenta de la referencia, el día 16 de marzo de 2019 se ejecutó orden de inspección 830578286 en la cual se encontraron las siguientes anomalías:

- Alto porcentaje registrado por el medidor
- Sin sello en la celda medida

Observaciones del Acta:

*“Se encontró medidor externo celda cumple norma, acometida 2*8 presta servicio a vivienda sin sello en cm , potencia instantánea 3 kw, pruebas con carga resistiva, medidor funciona con alto porcentaje de registro , se explica procedimiento, de cambio se instala medidor marca hexig # 7653 al 100/ lectura 2.1 presta servicio a vivienda, se instala sello en cc, se envía medidor a dictamen de laboratorio. Señor usuario desea estar presente en la valoración del medidor debe comunicarse a la línea de atención al usuario 2422849 para agendar visita, en un plazo no mayor a 2 días al finalizar la revisión todo queda funcionando normal como se encontró, se toma registro fotográfico”.*

Dicha inspección la realizó personal autorizado por la empresa, la cual fue atendida por el señor Lorenzo Rodriguez en calidad de encargado, a quien se le informó acerca de los hallazgos y se le dejó copia del acta AI-TP/ 3438408.

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.

Una vez verificada el acta de inspección no se denota observación alguna por parte de quien atendió

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.

la visita en la que manifieste inconformidad con la inspección realizada, por tal razón los hechos allí descritos se tienen como ciertos.

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.

Con base en el resultado de esta inspección y en concordancia con lo dispuesto en la cláusula 21.1.3² del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, y dadas las condiciones técnicas que tenía el equipo de medida No. 27252348 marca LANDIS se efectuó el reemplazo de este.

Por lo tanto, se instaló el medidor No. 18390147, marca HEXCELL. Este equipo se dejó funcionando correctamente y sus elementos de seguridad en perfecto estado. El cambio del equipo de medida se hizo de acuerdo con lo expuesto en el numeral 12.3³ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

El medidor No. 7653 marca HEXING, retirado fue guardado dentro de tula No. 401754, tal como se verifica en el acta de inspección No. 3438408, diligenciada durante el momento de la inspección en donde se le informó a quien atendió la visita que el suscriptor, usuario o propietario podía estar presente en el dictamen de laboratorio, solicitándolo por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, acreditando su condición. Como usted no lo manifestó, el medidor se evaluó sin su presencia.

Adicionalmente, le aclaramos 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 quien 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.

De acuerdo con lo anterior, el 26 de marzo de 2019 fue evaluado el medidor No. 27252348 marca LANDIS por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación⁴ técnica No. 0331641 del 26 de marzo de 2019, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- Tapa Principal Roto (Se Retiran Fragmentos De Vidrio Por Seguridad)
- Circuito De Tensión Deteriorado (Elementos De Sujeción Sulfatados)
- Base Con Elemento Extraño (Presenta Mugre Internamente)
- Bastidor Deteriorado (Elementos De Sujeción Sulfatados)

Con base en esto, el laboratorio dictaminó que el medidor retirado era NO CONFORME.

Por lo anterior de acuerdo con lo expuesto, le informamos que con respecto a los consumos la cuenta, el caso se encuentra en estudio, por lo que una vez terminado el respectivo análisis de

² **Corrección de anomalías.** Dentro de la inspección que efectúe LA EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento o se corregirá la anomalía. (...)

³ 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 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 mayor exactitud. 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. En los casos en los que EL CLIENTE opte por elegir a LA EMPRESA para hacer esta reposición deberá manifestarlo expresamente y presentar una solicitud en tal sentido.

⁴ De acuerdo con el artículo 2º del Decreto 2269 de 1993 por el cual se organiza el sistema nacional de normalización, certificación y metrología, se entiende por certificación, el "procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

acuerdo a la cláusula 21⁵ del Contrato de Prestación de Servicio Eléctrico se procederá a facturar los valores que se hayan ocasionado ya que se pudo haber producido consumos no registrados por el medidor y por ende no facturados, si esto se determina y se procede con el cobro y en caso de no estar de acuerdo con los mismos, usted podrá iniciar su derecho a la defensa a través del agotamiento de la vía gubernativa descrito en la normatividad legal vigente.

Esperamos haber atendido adecuadamente su solicitud y le reiteramos que siempre estaremos prestos a atender cualquier inquietud o tramite que sea solicitado, en cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

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 - Codensa⁶ hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁷

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

KBC/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE RESTREPO

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.

⁵ Cláusula 21 LA EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro (...)

⁶ Enel - Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo ENEL - CODENSA S.A ESP.

⁷ 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.

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.

ACUSE DE RECIBO

Señor
SEVERIANO RODRIGUEZ
 Email: sevr@gmail.com
 Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición
 No. 02464161 del 15 de agosto de 2019
 Cuenta No. 102829-3

CONTROL DE CORRESPONDENCIA								
VISITA	FECHA	RESULTADO	HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NÚMERO DE GUÍA	DOCUMENTO ENTREGADO		
	DD MM AA		HH:MM					
1	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CARTA		
2	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CITACIÓN		
3	/ /	1 2 3 4 5 6	:					
4	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CLIENTE		
5	/ /	1 2 3 4 5 6	:			NOTIFICADO		
						<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">SÍ</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">NO</td> </tr> </table>	SÍ	NO
SÍ								
NO								

1.Entrega Efectiva 2.Cerrado 3.Demolido 4.Dirección Errada 5.Rechazado 6.Dejado sin firma

<p>NOMBRE: _____</p> <p>FIRMA: _____</p> <p>C.C.: _____</p> <p>TELÉFONO: _____</p> <p>CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____</p> <p>FECHA: _____</p>	<p>SELLO DEL DESTINATARIO</p>
--	-------------------------------