



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Mesitas 02/09/2019

Señor (a):

MARIA NAYIBE DIAZ

Dirección: Vereda San Luis

Andalucía – Finca Flandes

Correo electrónico:

Teléfono: 311 278 36 23 - 310 814 24 64

**REF: Notificación Respuesta Rad 02449561 del 25/07/2019
Número de cliente 778777-4**

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 07660572, 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 07660572 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 02/09/2019 y se desfija el día 06/09/2019



07660572

14/08/2019

Bogotá, D.C.

Señora

MARIA NAYIBE DIAZ

Vereda San Luis

Andalucía – Finca Flandes

Teléfono: 311 278 36 23 - 310 814 24 64

Anapoima, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02449561 del 25 de julio de 2019
Cuenta No. 778777-4

Respetada señora María:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa^[1], mediante la cual manifiesta inconformidad frente al cobro por concepto de inspección e IVA facturados para el periodo de julio de 2019. Al respecto le informamos que:

Considerando que es un derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y que la Empresa y los usuarios están obligados a adoptar precauciones eficaces que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida, el pasado 29 de mayo de 2019 se llevó a cabo una inspección bajo la orden No. 862576502 al predio asociado a la cuenta 778777-4 con resultado “*Suspensión de Servicio*”. Lo anterior, se hizo con el fin de dar cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1¹ y del artículo 145² de la Ley 142 de 1994. En desarrollo de la visita técnica se encontró según lo consignado en el acta de inspección se dejó registro de lo siguiente:

Durante el transcurso de la inspección, para verificar el estado y funcionamiento del medidor, se evidenció que funciona vivienda 100 por ciento residencial, el cual se encontraba cerrado sin persona que atendiera la visita, adicionalmente se encontró predio sin medidor, en servicio directo monofásico autorizado por la empresa con cuenta 778777, predio sin normalizar, usuario no realizó las adecuaciones según normatividad vigente, razón por la cual se procede con la suspensión del servicio desde banco de red retirando 10 metros de alambre, el cual es dejado encima del techo del predio, para esta cuenta ya había sido suspendida el día 29/05/2019 con orden 862576502, se le indicó al cliente que debe realizar adecuaciones de celda de medida acometida y puesta a tierra para poderle instalar el medidor y restablecer el servicio nuevamente, se deja predio suspendido.

¹ “9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

² “ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la Empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.”

Dicha visita la realizó personal autorizado por la empresa, la cual no fue atendida por ningún usuario; siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio.

Asimismo, le indicamos 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.

Igualmente, es importante señalar que de acuerdo con lo estipulado en el numeral 7.5 y 12.4 del Contrato de Servicio Público 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 (...)”

Conviene señalar que el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, contempla como una de las obligaciones del cliente, el permitir la ejecución de las inspecciones necesarias o a las que haya lugar para garantizar la medición real de consumo, o su parte, LA EMPRESA, se podrá suspender el servicio.

Además, le expresamos que de acuerdo con lo contemplado en el numeral 9.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica citado a continuación, es obligación del cliente permitir el acceso al equipo de medida.

“Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE como condición para contar con el servicio de energía.”

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. Igualmente, le recordamos que según la cláusula 9.7 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, es obligación del cliente:

“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;”.

Por lo anterior, se procedió a suspender el servicio de conformidad con las cláusulas 20, 20.1, 20.1.11 y 20.1.12 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica citados 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:

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.

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

Cuando se realice la suspensión del servicio se dejará en el inmueble una constancia, indicando la causa de la suspensión y los requisitos para obtener la reconexión.

La EMPRESA podrá proceder con el Aseguramiento de la Suspensión, consistente en la desinstalación de la acometida, en los siguientes casos: El incumplimiento en el pago de tres (3) o más períodos de facturación o la reincidencia en la autoreconexión no autorizada. Esta operación se informará con antelación al CLIENTE.

La EMPRESA quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

Efectúese o no la suspensión del servicio, la EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la materia además de este contrato le conceden cuando se presente el incumplimiento.

Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas.

Por lo expuesto, le indicamos que la suspensión del servicio realizada es correcta, debido a las condiciones eléctricas encontradas en el predio.

Así mismo, le reiteramos 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, antes 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 la no ejecución de políticas en las que se constituya Abuso de Posición Dominante por parte de esta Empresa prestadora del servicio público de energía.

Es importante precisar, que las obligaciones derivadas de la prestación de servicios públicos domiciliarios se enmarcan en las denominadas obligaciones reales y que por lo tanto recaen directamente sobre el predio que se beneficia con la prestación del servicio y no sobre alguna persona en particular.

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 servicio público de energía público, los cuales se encuentra en la factura No. 557750564 del periodo de julio/19.

Descripción del Cargo	Valor del Cargo
COBRO IVA 19%	\$ 29.482
COBRO INSPECCION - PERDIDAS	\$ 155.169
TOTAL	\$ 184.651

Por lo tanto, una vez explicado en detalle el cobro realizado y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por el usted, la Empresa decide confirmar los cobros por inspección e IVA de la factura No. 557750564 del mes de julio/19, esto de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994³.

Ahora bien, cabe mencionar, que para llevar a cabo cualquier adecuación y/o modificación a las instalaciones eléctricas externas, usted cuenta con las siguientes dos opciones:

La primera opción, consiste en que el cliente puede elegir un técnico particular siempre y cuando sea un electricista que acredite matrícula profesional expedida por el CONTE o un Ingeniero Eléctrico certificado por el Ministerio de Minas y Energía; así mismo, las adecuaciones deberán cumplir con las normas técnicas y de seguridad, instalando materiales certificados por el ICONTEC o CIDET, de lo contrario los trabajos serán rechazados. Cabe mencionar, que previo a la ejecución de las adecuaciones deberá solicitar el retiro de los sellos.

Una vez se tengan listas las instalaciones eléctricas, es necesario tramitar la solicitud de recibo de obra y sellado, ya que la manipulación de redes, sellos y conexiones sólo puede ser realizada por personal autorizado por ENEL - CODENSA.

Vale la pena señalar, que la Empresa no responde por daños y perjuicios sobre trabajos realizados por personas ajenas a la misma.

La segunda opción, consiste en que el cliente decide que la Empresa realice las adecuaciones eléctricas, en este caso ofrecemos acuerdos o convenios de pago hasta por

³ 21.2.5 Revisión. - Se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta la EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.

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.

³ "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 (...)"

36 cuotas mensuales, lo cual podrá definir al momento de la realización de la oferta comercial o a la firma de la factura.

Por lo que, para cualquiera de las dos opciones, el solicitante o propietario puede adelantar el trámite a través de la línea telefónica 7115 115 opción 2 o 7447474 opción 1 y desde fuera de Bogotá a la línea gratuita 01-8000-912-115, con el área de nuevos suministros.

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 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 - Codensa⁴ hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁵

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

AACG/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MESITAS.

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.

⁴ 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.

⁵ 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/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.

CITACIÓN

Señora
MARIA NAYIBE DIAZ
Vereda San Luis
Andalucía – Finca Flandes
Teléfono: 311 278 36 23 – 310 814 24 64
Anapoima, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02449561 del 25 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁶ 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 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

⁶ 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.

destino, conforme a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁷
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AACG/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MESITAS.

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
MARIA NAYIBE DIAZ
Vereda San Luis
Andalucía – Finca Flandes
Teléfono: 311 278 36 23 – 310 814 24 64
Anapoima, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02426975 del 25 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁸ 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 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,

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 parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

⁸ 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 Mercurio⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
AACG/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FUSAGASUGÁ.

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. 07660572 del 2019/08/14, del radicado No. 02449561 del 25 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 - Codensa¹⁰ 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.

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

AACG/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MESITAS.

⁹ 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.

¹⁰ 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: 26 DE AGOSTO DE 2019
(ART. 69 CPACA)**

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

Acto administrativo a notificar: 07660572 del 2019/08/14

Persona a notificar: **MARIA NAYIBE DIAZ**

Dirección de Notificación: Vereda San Luis
Anapoima, Cundinamarca

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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 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

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.

¹² 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.

AACG/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE MESITAS.

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____