



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Pacho 02/09/2019

Señor (a):

NANCY CORTES GACHA

Dirección: Calle 05 Transversal 6 No.4 A-18
Correo electrónico: nancygacha@hotmail.com
Teléfono: 311 839 15 19-313 453 13 42

REF: Notificación Respuesta Rad 02449704 del 26/07/2019
Número de cliente 6980079-8-7007597-6

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 07660581, 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 07660581 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



07660581
2019/08/14



Bogotá, D.C.

Señora

NANCY CORTES GACHA

Email: nancygacha@hotmail.com

Calle 05 Transversal 6 No.4 A-18

Teléfono 311 839 15 19-313 453 13 42

Pacho Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02449704 del 26 de julio del 2019
Cliente No. 6980079-8-7007597-6

Respetada señora Nancy:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante cual nos manifiesta no le llega la factura, y que el consumo sea real ya que le indican que los consumos están promedios.

Verificando nuestro sistema de informacion comercial le indicamos que se procedio a validar y se encontro lo siguiente:

Para la cuenta : 6980079-8

Se encontro lo siguiente:

Para aclarar lo anterior, le informamos que para la cuenta durante el periodo de facturación comprendido del 30 de noviembre del 2018 al 23 de julio del 2019 los consumos fueron liquidados por promedio, debido a que se presentaba una anomalía en su medidor, de acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 19.4² del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, quedando pendientes por facturar los kilovatios efectivamente suministrados en estos períodos.

A continuación, se detalla los consumos facturados en promedio para el periodo 30 de noviembre del 2018 al 23 de julio del 2019

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.

² "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.

Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura Activa FP	Consumo Facturado Activa FP
22/05/2019//23/07/2019	2019/07	Promedio	46	141
22/03/2019-22/05/2019	2019/05	Promedio	46	129
30/11/2018-22/03/2019	2019/03	Promedio	46	463

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5 y 12.4 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica los cuales cito 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, con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

12.4 Control sobre el funcionamiento de los medidores. LA EMPRESA de oficio o a petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento (...)"

Siendo así, las inspecciones se generan por rutina principalmente con el objetivo de verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medida y las instalaciones en general. Por tanto, éstas se realizan siempre que la empresa lo considere pertinente en cualquier ocasión, sin previo aviso y sin que el cliente las haya solicitado necesariamente, según lo expuesto en el numeral 12.4 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

con el objeto de garantizar una correcta medición de los consumos de energía, Enel-Codensa el 10 de agosto del 2019 llevó a cabo la inspección técnica No 900282352 la misma se encontró lo siguiente:

se tiene comunicación con la señora Nancy cortes al NRO //3118391519 la cual manifiesta que la solicitud a que hace referencia es a la factura que le envía a la ciudad de pacho y predio está ubicado en la calle 05 trasversal 6 torre zafiro municipio Silvania.

La visita fue atendida nadie en calidad de nn el cual se dejó acta No3506914,

En atención a su reclamo, la Empresa verificó el acta de inspección que se levantó en terreno para identificar si hubo observación alguna por parte de quien atendió la visita, en la que manifieste inconformidad con la actuación de los técnicos. Como en su caso no se hizo observación alguna, se entiende por aceptado lo consignado en el acta. Y se le indica que la visita fue fallida por tal motivo no es fue posible verificar las condiciones del medidor ya que en su comunicado nos hace referencia a la cuenta en mención como le indicamos a continuación:

Nancy Cortes Gacha
 Nombre:
 C.C.: 20928184.
 Número de cuenta contrato: 6980079-8
 Teléfono contacto: 3118391519 - 3134531342
 Dirección de Notificación: calle 5 Transv 6 N° 4A-18
 Correo Electrónico: nancy.gacha@hotmail.com.

Ahora bien para la cuenta 7007597-6

El consumo presentado para la cuenta No. 7007597-6 para los periodos se liquidó con base en la diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 60854 marca ENEL, como lo establece el

Artículo 146³ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4⁴ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica⁵:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura en Terreno Activa FP	Consumo Facturado Activa FP	Número de Medidor
14/06/2019	17/07/2019	2019/07	Real	105	52	60854
16/05/2019	14/06/2019	2019/06	Real	53	50	60854
10/04/2019	16/05/2019	2019/05	Real	3	2	60854
13/12/2018	10/04/2019	2019/04	Real	1	0	60854

Es importante aclarar, 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. Le recomendamos ejercer especial control a los aparatos que funcionan en el predio.

Así las cosas, es necesario aclarar que la Empresa lleva a cabo las inspecciones técnicas sin costo a los Clientes, cuando en efecto los medidores o equipos de medida tienen alguna anomalía. En caso contrario, el costo de estas inspecciones debe ser asumido por quienes las solicitan como usuario del servicio.

En consecuencia, si 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 9.8⁶ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, de la Empresa.

Consideramos oportuno sugerirle revisar las instalaciones eléctricas o red interna⁷ de su inmueble, ya que de acuerdo con la cláusula 16 del Contrato de Condiciones Uniformes de Codensa S.A. ESP, "Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE...".

Por lo tanto, una vez explicado en detalle los cobros realizados, y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por el usted, la Empresa decide confirmar los cobros por encontrarse de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica de la Empresa y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

³ 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 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..."

⁴ "19.4 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".

⁵ 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).

⁶ 9.8 Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE; toda revisión solicitada expresamente por EL CLIENTE le será cobrada, aun en el evento de encontrarse total normalidad en las condiciones de prestación del servicio. De otro lado, no se cobrarán las visitas de revisión al CLIENTE cuando se realicen por iniciativa de LA EMPRESA y no se encuentre ninguna alteración en las instalaciones o en el sistema de medición. Cuando se detecten alteraciones, se cobrará la revisión del sistema de medición, el retiro y la calibración de los medidores o pruebas de rutina de los transformadores de medida, así como la instalación de estos elementos. Este cobro se hará de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la no conformidad. Si ha sido suspendido el servicio y EL CLIENTE se reconecta, LA EMPRESA procederá a realizar una revisión garantizando que se mantenga la condición de suspensión. Los cobros que se deriven de ella serán asumidos por EL CLIENTE.

⁷ RED INTERNA.- (Instalaciones internas): Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

Sin embargo y teniendo en cuenta su solicitud, le indico que, se procederá a realizar entrega certificada de la factura para la cuenta en asunto en el siguiente periodo de facturación, impartiendo instrucciones especiales al contratista encargado del reparto de las facturas en el sector, a fin de que en lo sucesivo se ejerza un control en la entrega de estas, descartando así posibles inconvenientes en la operación.

Igualmente, , le confirmo que Codenas, pensando en cómo hacer más agradable y fácil la vida de todos nuestros Clientes, ha dispuesto en nuestra Página Web www.codensa.com.co una opción segura y muy fácil de usar para consultar e imprimir sin costo alguno la factura de consumo de Energía, en el Link Factura Codensa, además de esta alternativa se podrán recibir mensajes de alerta vía correo electrónico cada vez que su factura esté disponible, para acceder a este cómodo servicio solo es necesario que se registre en nuestra página usando el número de cuenta que siempre le informamos en su factura. Codensa también está en las redes sociales y le permite consultar el valor y fecha de pago en Facebook, siguiéndonos en https://www.facebook.com/codensaenergia_y con solo ingresar su número de cuenta y dígito de verificación estará conectado con su información de consumo y pagos.

Es importante informar que el no conocimiento de la factura no es casual que exonere de responsabilidad en el pago de esta, ya que el cliente tiene el pleno conocimiento del servicio que se le está suministrando y debe solicitar copia de la factura cuando esta no le llegue oportunamente para evitar la suspensión del servicio, tal y como lo establece la cláusula 9.26 del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

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 - Codensa⁸ hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CT / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

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.

⁹ 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.

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.



07660581
2019/08/14



CITACIÓN

Señora
NANCY CORTES GACHA
Email: nancygacha@hotmail.com
Calle 05 Transversal 6 No.4 A-18
Teléfono 311 839 15 19-313 453 13 42
Pacho Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02449704 del 26 de julio del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹⁰ 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 Mercurio¹¹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CT / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

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.

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.

¹¹ 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

NANCY CORTES GACHA

Email: nancygacha@hotmail.com

Calle 05 Transversal 6 No.4 A-18

Teléfono 311 839 15 19-313 453 13 42

Pacho Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02449704 del 26 de julio del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹² 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 Mercurio¹³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CT / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

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.

¹² 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.

¹³ 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.

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 RAD EN CONSTRUCCION del 2019/08/14, del radicado 02449704 del 26 de julio del 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 - Codensa¹⁴ 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.: _____

CT / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

¹⁴ 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.



07660581



**ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **26/08/2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señora NANCY CORTES GACHA de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07660581 del 2019/08/14

Persona a notificar: **NANCY CORTES GACHA**

Dirección de Notificación: Email: nancygacha@hotmail.com
Calle 05 Transversal 6 No.4 A-18

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 Mercurio¹⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CT / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE PACHO

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁵ 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.