



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 30/08/2019

Señor (a):

FLOR PALACIOS RENTERIA

Dirección: Calle 71 J Sur No. 27 - 69

Barrio Paraiso

Correo electrónico:

Fax: 311 831 69 41

**REF: Notificación Respuesta Rad 02447532 del 23/07/2019
Número de cliente 2278335-7**

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 07655014, 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





07655014
2019/08/12

Bogotá, D.C.

Señora
FLOR PALACIOS RENTERIA
Calle 71 J Sur No. 27 - 69
Barrio Paraíso
Celular: 311 831 69 41
Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02447532 del 23 de julio de 2019
Cliente No. 2278335-7

Respetada señora Flor,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto mediante la cual indica que llego factura por valor de \$182.200 por cobros de una visita donde un perito determino que la casa estaba sola, por lo cual no está de acuerdo en pagar este valor, le informamos que:

Con el fin de dar respuesta a su solicitud y después de verificar en nuestro sistema de información documental y comercial, nos permitimos informarle que bajo la petición radicada con el consecutivo No. No. 02417909 del 11 de junio de 2019, en la que el Señor Pedro Berrio Córdoba reclama por el cobro de la factura periodo de mayo 2019 No. 551612748 y por el cobro de inspección dentro del concepto de "saldo anterior" indicando que el predio permanece deshabitado.

Frente a lo anterior, la Empresa dio respuesta mediante la decisión No. 07564979 del 21 de junio de 2019, en la cual se indicó:

"En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado a continuación, con respecto al cobro de "inspección-pérdidas e IVA" reflejado en la factura periodo de mayo 2019 No. 551612748 como Saldo anterior, es necesario ir al origen del cobro presentado desde la factura del periodo de diciembre de 2018 No. 763136348 donde fueron facturados los anteriores conceptos y por lo tanto aún sigue en mora.

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

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.

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.

“7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite EL CLIENTE, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento.

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.

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, por ello se realizó la orden de inspección No. 763136348 ejecutada el día 14 de noviembre de 2018 con resultado Suspensión del Servicio, sin usuario, de acuerdo a el acta No. 3345554, en la inspección se encontró lo siguiente:

- No hubo acceso al medidor*
- Cliente no permite la realización de la inspección técnica*
- No se pudo revisar y/o aforar*

Adicionalmente, se encuentran las siguientes observaciones en el acta:

- Se encuentra en la visita acometida 2x8 awg, celda cumple norma, se evidencia persona en el inmueble no atienden inspección, se suspende por incumplimiento al contrato de servicio Público de Energía Eléctrica, para normalización del servicio debe acercarse a un punto Enel-Codensa.*

Por lo anteriormente expuesto, le indicamos que el servicio se suspendió, conforme a lo estipulado en los numerales No. 20, 20.1, 20.1.12 Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica citado 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:

20.1.5 Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato;

20.1.12. Impedir la revisión o verificación del sistema de medida y las instalaciones, o las pruebas de servicio.

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) ó

más períodos de facturación o la reincidencia en la auto reconexión 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.

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.

Expuesto lo anterior, la Empresa procedió a facturar el valor de la inspección No. 733899768 del 04 de octubre de 2018 y los cuales se detallan a continuación:

Código del Cargo	Descripción del Cargo	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
E718	COBRO IVA 19%	0	28175
P766	COBRO INSPECCIÓN - PERDIDAS	0	148288

Con base en lo expuesto, los valores cobrados en la factura No. 551612748 correspondiente al periodo de mayo de 2019 son correctos, no obstante, a continuación, presentamos las cláusulas del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica que sustentan el cobro de cada uno de los ítems facturados.

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.

Con el fin de brindar respuesta a sus inquietudes en referencia a los cobros generados en la factura No. 552546891 del periodo de junio de 2019 se procede a informar detalladamente cada uno de los cargos así mismo la suspensión del servicio eléctrico:

Finalmente, para brindar respuesta a su inquietud por los cobros generados en la factura No. 551612748 del periodo de mayo de 2019 se procede a informar detalladamente cada uno de los cargos a continuación:

Código del Cargo	Descripción del Cargo	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
E755	INTERES POR MORA (RES:6%- NORE:28,95% EA)	0	858

Código del Cargo	Descripción del Cargo	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
E797	AJUSTE A LA DECENA (DEBITO)	0	2
E826	SALDO ANTERIOR	0	179340

- **Interés por mora**

Con respecto a los intereses por mora liquidados en la facturación de la cuenta en mención, estos corresponden al no pago de la factura No. 548178070, del periodo de abril de 2019 por valor de \$179.340.

De igual forma le indicamos que los intereses 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 reiteramos que los intereses por mora liquidados en la factura se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, cláusula 19.9.1².

- **Ajuste a la decena (debito)**

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, una vez validado en nuestro sistema de información comercial se evidenció que el saldo anterior corresponde al no pago de la factura No. 548178070, del periodo de abril de 2019, el cual hace referencia a la explicación anterior sobre el concepto de inspección-pérdidas e IVA sin el pago efectuado desde el periodo de diciembre 2018.

El restablecimiento del servicio eléctrico se aclara de acuerdo al numeral 20.5 del Contrato de Prestación de Servicio Público sobre, en el evento en que la suspensión o corte del servicio haya sido causado por incumplimiento de este Contrato por parte del CLIENTE, para restablecer el servicio, éste deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión y los demás cobros a que hubiere lugar, y cumplir con todos los requisitos que en cada caso procedan; según se trate de suspensión o corte del servicio.

Con base en lo expuesto le informamos que, tal como se describió los cargos facturados para el periodo de mayo de 2019, son correctos no habiendo lugar a modificar cobro alguno y desvirtuando de este modo la necesidad de efectuar algún trámite que corrija la facturación de la cuenta.”

Teniendo en cuenta lo anterior, le indicamos que no es procedente emitir un nuevo pronunciamiento a su solicitud, como quiera que la empresa ya se pronunció al respecto a lo solicitado por el usuario y de igual forma fueron otorgados los recursos de ley.

Ahora en cuanto nos informa que el apartamento ubicado en la Calle 71 J Sur No 27 N - 69

²“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, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990.

Apartamento 101 en la ciudad de Bogotá D.C., está desocupado; agradecemos la información suministrada y aprovechamos la oportunidad para hacerle algunas recomendaciones respecto a la toma de lectura en el predio en caso de que su medidor este instalado en el interior del predio:

- a) Para su facilidad le informo que la Empresa incorporó en la factura la fecha en la que se realizará la toma de lectura, dicha fecha se ubica en la parte superior izquierda de la factura; nuestros lectores portan carné de identificación para su seguridad y el horario en el cual se acercan a realizar dicha labor es de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 5:30 p.m. Es conveniente que en esta fecha usted garantice el acceso al medidor para que su facturación sea correcta.
- b) En caso de no encontrarse en el predio el día de la toma de la lectura, le recomendamos comunicarse al teléfono 7 115 115 desde Bogotá y 01-8000-912-115 desde fuera de Bogotá, ambas con atención permanente las 24 Horas, donde podrá suministrar la lectura que registra su medidor.

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 Mercurio³

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JFMN /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE KENNEDY

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



³ 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.

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.



07655014

2019/08/12

CITACIÓN

Señora
FLOR PALACIOS RENTERIA
Calle 71 J Sur No. 27 - 69
Barrio Paraíso
Celular: 311 831 69 41
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02447532 del 23 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁴ 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 Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JFMN /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE KENNEDY

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.

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 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
FLOR PALACIOS RENTERIA
Calle 71 J Sur No. 27 - 69
Barrio Paraíso
Celular: 311 831 69 41
Bogotá D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02447532 del 23 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 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 Mercurio⁷
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JFMN /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE KENNEDY

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.

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.

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.

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 07655014 del FEC EN CONSTRUCCION, del radicado 02447532 del 23 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 - Codensa⁸ 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.

El Notificado: _____
C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____
Tel: _____
C.C. No.: _____

JFMN /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE KENNEDY

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.



07655014

EDEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **22 / 08 / 2019**
(Art. 69 CPACA)

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

Acto administrativo a notificar: 07655014 del 2019/08/12

Persona a notificar: **FLOR PALACIOS RENTERIA**

Dirección de Notificación: Calle 71 J Sur No. 27 - 69
Barrio Paraíso
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 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 Mercurio⁹
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JFMN /CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE KENNEDY

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

⁹ 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.