



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Facatativá 04/09/2019

Señor (a):
GLORIA ALEXANDRA VILLAMIL MURCIA

Dirección: Calle 11 A No. 9 -11

Correo electrónico:

Fax: 310 226 41 22

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02450465 del 26/07/2019
Número de cliente 988170-4**

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 07668123, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, 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.

RESUELVE:

1. Confirmar la decisión No. 07600907 del 12 de julio de 2019, tal y como qued establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 04/09/2019 y se desfija el día 10/09/2019



07668123
2019/08/16



Bogotá, D.C.

Señora
GLORIA ALEXANDRA VILLAMIL MURCIA
Calle 11 A No. 9 -11
Teléfono 310 226 41 22
Facatativá Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición y Apelación
Radicado No. 02450465 del 26 de Julio de 2019
Cuenta No. 988170-4

Respetada señora Gloria, reciba un cordial saludo:

El suscrito jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver el recurso de reposición interpuesto contra la decisión No. 07600907 del 12 de julio de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Gloria Alexandra Villamil Murcia, presentó reclamación mediante derecho de petición No. 02425496 del 20 de junio de 2019, mediante la cual manifiesta inconformidad por el cobro de recuperación de energía facturado en mayo de 2019, y ajuste por cobros de reparto especial de factura indicando que nunca se realizó.
2. En respuesta a su reclamación la compañía le envía la decisión empresarial No. 07600907 del 12 de julio de 2019, informamos que, el pasado 17 de enero de 2018 se practicó la inspección 446647773, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la Vereda Llano Grande con número de servicio eléctrico 988170 y medidor asociado 102016137 marca ESTROM, factor 1 y clase de servicio Residencial En dicha inspección se detectaron anomalías o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del equipo de medida y/o ausencia o alteración de los elementos de seguridad, las cuales fueron informadas en la carta de hallazgo No 6961575 del 17 de julio de 2018.

De lo expuesto anteriormente vale la pena explicar que la recuperación de energía es: La energía consumida y no registrada a través del equipo de medida instalado por la Empresa. Debe determinarse si los motivos del no registro o subregistro obedecen a causas inherentes al deterioro normal del equipo o a factores externos no atribuibles a manipulación intencionada, en cuyo caso se cobra la recuperación de dicha energía estimando el consumo dejado de registrar. En caso contrario, la Empresa cobra los reintegros aplicando el factor sancionatorio. En ambos casos conforme a lo establecido en el Contrato de Servicio Público de Energía.

3. A efectos de poner en conocimiento del cliente la decisión No. 07600907 del 12 de julio de 2019, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ésta se envió por medio de mensajería especializada dentro de los 5 días siguientes a la fecha de emisión de la decisión, sin embargo, al no encontrar al peticionario se dejó citación en cumplimiento del artículo 68² del mismo código, tal como consta en la copia de la guía No. 014994884843, fechada el 15 de julio, la cual fue suscrita, el 17 de julio de 2019 sin ser posible su notificación..
4. Dada la imposibilidad de efectuar la notificación personal, para dar cumplimiento al artículo 69³ del C.P.A., se procedió con la entrega del aviso de notificación tal como consta en la copia de la guía No. 014995012221, fechada el 23 de julio de 2019; no obstante, al no lograrse la entrega efectiva del mismo, éste se fijó en lugar público de las oficinas de Enel -Codensa el 30 de julio de 2019, siendo desfijado hasta el 05 de agosto de 2019; entendiéndose notificada la decisión al día siguiente hábil.
5. La señora Gloria Alexandra Villamil Murcia, interpuso recurso de reposición contra la decisión No. 07600907 del 12 de julio de 2019, mediante radicado No. 02450465 del 26 de Julio de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

Mediante radicado No. 02450465 del 26 de Julio de 2019, cliente recurre contra la decisión No. 07600907 del 12 de julio de 2019, en la que la que manifiesta no estar de acuerdo con el cobro de recuperación de energía,

PRUEBAS

- | | |
|--|--------------|
| 1. Recurso de Reposición y Apelación No 02450465 del 26 de Julio de 2019 | (Folios-02) |
| 2. Copia de notificación por aviso web | (Folio-01) |
| 3. Copia de publicación de fijación y des fijación de aviso | (Folio-01) |
| 4. Acta de notificación por aviso según guía No 014995012221 | (Folios-02) |
| 5. Acta de notificación citación según guía No 014994884843 | (Folios-02) |
| 6. Decisión empresarial No 07600907 del 12 de julio de 2019 | (Folios-10) |
| 7. Derecho de petición No 02425496 del 20 de junio de 2019 | (Folio-03) |
| 8. Acuse de recibo de carta informativa No. 07413061 | (Folios02) |
| 9. Carta informativa No. 07413061 del 15 de marzo de 2019 | (Folios-10) |
| 10. Acuse de recibo de la carta de hallazgo No. 06961575 | (Folios-02) |
| 11. Carta de hallazgo No. 06961575 del 17 julio de 2018 | (Folios-03) |
| 12. Certificación técnica y pruebas metrológica no 0273302 | (Folios-03) |
| 13. Acta de inspección 440488264 23 de enero 2018 | (Folios -01) |
| 14. Copia de las facturas de los periodos de junio de 2018 a junio de 2019 | (Folios-12) |
| 15. Certificado de Pagos | (Folios-01) |

¹ Artículo 67 C.P.A. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

² Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a fa dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

³ Artículo 69 C.P.A. Notificación por aviso. Si no pudiese hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Lectura Factura Activa FP	Consumo Facturado Activa FP	Número de Medidor
25/04/2019	24/05/2019	2019/06	118	18	19140
26/03/2019	25/04/2019	2019/05	118	42	19140
22/02/2019	26/03/2019	2019/04	76	74	19140
25/01/2019	22/02/2019	2019/03	2	0	19140
26/12/2018	25/01/2019	2019/02	2	0	19140
27/11/2018	26/12/2018	2019/01	2	0	19140
25/10/2018	27/11/2018	2018/12	2	0	19140
25/09/2018	25/10/2018	2018/11	2	0	19140
27/08/2018	25/09/2018	2018/10	2	0	19140
26/07/2018	27/08/2018	2018/09	2	0	19140
26/06/2018	26/07/2018	2018/08	2	0	19140
25/05/2018	26/06/2018	2018/07	2	0	19140
25/04/2018	25/05/2018	2018/06	2	0	19140
26/03/2018	25/04/2018	2018/05	2	0	19140
23/02/2018	26/03/2018	2018/04	2	0	19140
26/01/2018	23/02/2018	2018/03	735	1	19140

CONSIDERACIONES

Es preciso aclarar que el cliente en la presente comunicación se encuentra inconforme solo con los cobros por recuperación de energía, lo cual se puede evidenciar en los argumentos expuestos.

- **Análisis jurídico frente a los cobros por energía consumida y no pagada:**

La situación descrita implicó el presunto incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, contenidas en el contrato de servicio público de energía eléctrica (Dichas Condiciones Uniformes se fundan los numerales 9, 9.7, 9.4, 9.5, 9.8 9.10, 20 y 21, y concordantes de la Ley 142 de 1994; artículos 1, 44, 65 de la Resolución CREG 108 de 1997, así como las normas que las modifiquen o complementen), particularmente las que le asignan a este la responsabilidad respecto de la custodia de los equipos de medida y control.

OBLIGACIONES INCUMPLIDAS:

- **Energía consumida y no pagada**

La situación descrita implicó el subregistro de energía, que se encuentra descrito dentro del Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa en su artículo 19.4., que establece:

“Determinación del consumo facturable. - Por regla general el consumo facturable se determinará 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 equipo 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 socio económico.
- Aforo individual de carga.

- Promedio de consumos registrados.
- Capacidad instalada.
- Porcentaje registrado por el medidor.
- Potencia instantánea.”

Así mismo, la Corte Constitucional en Sentencia T-218 de 2007 estableció lo siguiente:

“Por las anteriores razones, esta Sala de Revisión considera que el cobro de la energía consumida dejada de facturar no corresponde a una sanción pecuniaria, ajustándose sí a las prerrogativas concedidas por los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994. Además, tal cobro se realiza por medio de una factura adicional, contra la cual puede interponer el usuario los recursos de la vía gubernativa.”

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.

.....20.1.4 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

20.1.9 No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes.

20.1.10 Auto reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.

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

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

20.1.13 Impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio legalmente acreditado para este fin”.....

21. PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA Y NO REGISTRADA.

LA EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

- *Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.*
- *Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.*

- Cuando EL CLIENTE no informe a LA EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos LA EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, LA EMPRESA cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.
-
- Cuando EL CLIENTE no notifique a LA EMPRESA eventos que puedan alterar el funcionamiento del equipo de medida, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.

Cualquier otra situación atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energía que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

21.1 Energía Consumida y No registrada. El cobro de la energía dejada de registrar, se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

21.1.1 Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos. Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo, LA EMPRESA procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada por EL CLIENTE.

21.1.2 Retiro del medidor. En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en la cláusula 20, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por LA EMPRESA cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al CLIENTE una copia del acta de retiro.

Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. EL CLIENTE podrá estar presente en el dictamen del laboratorio, solicitándolo por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, acreditando la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

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

El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este Contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos con cargo al cliente.

Así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen un incorrecto registro de los consumos se hará el aforo de la carga instalada en el inmueble para calcular la energía consumida y no registrada. Se levantará un acta en la que quedará consignado el

resultado de la visita y se entregará copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.

Evaluación y verificación de las anomalías. Se podrán tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

- *Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por LA EMPRESA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.*
- *Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro.*

El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.

- *Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.*
- *Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por LA EMPRESA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.*
- *Cálculo efectuado por LA EMPRESA del consumo del CLIENTE, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.*
- *Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.*
- *Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).*
- *Pruebas practicadas por orden de autoridad competente. Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al CLIENTE el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.*

21.2.1 Carta de Hallazgos. Si del resultado de una inspección o visita realizada por LA EMPRESA, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, LA EMPRESA remitirá al CLIENTE una carta informando la situación encontrada junto con las pruebas recaudadas, y le otorgará un plazo para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, presente sus explicaciones y pruebas frente a los hallazgos mencionados. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

21.2.2 Derecho de Defensa del Cliente.

Dentro del término señalado en el numeral 20.2.1 el CLIENTE tiene la posibilidad de presentar sus explicaciones y allegar las pruebas para que se tengan en cuenta por parte de LA EMPRESA.

21.2.3 Decisión Empresarial. LA EMPRESA emitirá la decisión empresarial, en la cual se hará una descripción de los hechos, las consideraciones, el material probatorio, los argumentos del CLIENTE y la decisión tomada; en la misma especificará el método de cálculo utilizado y el valor de la energía consumida y no registrada.

Esta decisión se notificará de acuerdo con lo establecido en la ley. Es importante señalar que contra esta comunicación proceden los recursos de reposición ante LA EMPRESA y de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 26.1.3.

21.2.4 Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados. La energía consumida y no registrada por un CLIENTE, se determinará de la siguiente manera:

Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este Contrato, se tomará el mayor valor resultante de aplicar los métodos de cálculo definidos en numeral

19.4, **(Determinación del consumo facturable).**

Para los casos en los que la anomalía encontrada en terreno sea la de conexión no autorizada (sin medidor) los factores de utilización descritos anteriormente se incrementarán en un diez por ciento (10%).

En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de tiempo de cinco (5) períodos de facturación.

21.2 Evaluación y verificación de las anomalías. Se podrán tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

- *Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por LA EMPRESA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.*
- *Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro.*
- *El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.*
- *Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.*
- *Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por LA EMPRESA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.*
- *Cálculo efectuado por LA EMPRESA del consumo del CLIENTE, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.*
- *Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.*
- *Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).*
- *Pruebas practicadas por orden de autoridad competente.*

Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al CLIENTE el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.

En cuanto al adecuado uso y mantenimiento:

Son obligaciones del CLIENTE las siguientes:

9.1 Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este Contrato.

9.4 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.

9.5 Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para realizar revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.

9.6 Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales y de seguridad requeridas por LA EMPRESA.

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.

9.8 Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE y cuyo resultado sea que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento.

9.10 Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, en el equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de servicio

9.12 Pagar la energía consumida y no registrada correctamente por causa de anomalías detectadas en los medidores o instalaciones eléctricas. Para determinar el cobro se procederá de acuerdo con lo previsto en este Contrato

- Análisis jurídico de los hechos y las pruebas del caso:

Hechas las anteriores precisiones sobre el fundamento jurídico y el procedimiento aplicable en los casos de cobros por recuperación de energía, pasamos a analizar los hechos y las pruebas del caso particular.

En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que no es procedente realizar modificación económica, por recuperación de energía, dado que los cobros liquidados son correctos; debido que este se realiza, a partir de las anomalías encontradas en el equipo de medida.

Una vez verificado nuestro sistema de información comercial, respecto al cobro de \$ 300.078 por concepto de recuperación de energía, liquidado en la factura No. 548891302 del periodo de mayo de 2019, nos permitimos informar

Como es de su conocimiento, el pasado 17 de enero de 2018 se practicó la inspección 446647773, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la Vereda Llano Grande con número de servicio eléctrico 988170 y medidor asociado 102016137 marca ESTROM, factor 1 y clase de servicio Residencial.

La mencionada inspección 446647773, fue realizada por personal autorizado por Enel -Codensa⁴ y fue atendida por el señor Nestor Julio Cuestas, identificado con cédula de ciudadanía No 11428617, quien manifestó actuar en calidad de propietario, siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio, la cual fue firmada por el técnico de Enel-Codensa y la persona que atendió la visita.

En dicha inspección se detectaron anomalías o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del equipo de medida y/o ausencia o alteración de los elementos de seguridad, las cuales se describen a continuación:

1. Anomalías Detectadas en Inspección

- Lectura ilegible (Se presenta por problemas en el registrador y no es posible determinar correctamente la lectura)
- Punto físico ilegible o sin marcar (Cuando el punto físico no es legible o no está marcado)
- Sin sello en la celda medida (Cuando se observa ausencia de sellos de seguridad en la celda de medida)
- Poste desplomado o en mal estado (Cuando se observa desplome o condiciones de riesgo en el poste)
- Medidor quemado (Medidor presenta alteraciones físicas por excesos de temperatura)

Observaciones del Acta:

Relación cliente, inspección integral, se informa derecho de asesoría técnica particular, potencia instantánea no se toman potencias por riesgo eléctrico, usuario no posee factura en terreno, funciona vivienda 100% residencial acometida en cable 2*8+8 y caja tipo plana con un medidor trifásico en servicio bifásico, se encontró medidor marca estrom con lectura en 0 con sellos de tapa principal 21465178,79, el cual se encuentra estallado y no se procede hacerle pruebas por riesgo eléctrico, por ende se retira y se envía para dictamen de laboratorio quien a su vez determinara el cobro del equipo, se instala medidor trifásico Hexing N°19140 con lectura activa 2.2 reactiva 1.4 con sellos tapa principal 27315546,47,48 y pruebas resistivas conformes consignadas en el acta, se afora en compañía del usuario , sin sello en celda 2 de 2, centro de distribución lejano, sin punto físico, poste de madera, se sella celda, se asegura la medida y se deja predio con servicio.

Así mismo, en la mencionada revisión se realizó un aforo (suma de capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentran instalados o susceptibles de ser conectados en el inmueble), encontrándose una carga instalada de 2.18 kW tarifa Residencial.

2. Resultado de Análisis en Laboratorio

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.

INFORME DE INSPECCIÓN TÉCNICA No. 273302 del Laboratorio de la Compañía Americana Multiservicios CAM LTDA. Con base en los hallazgos evidenciados en esta revisión, la empresa retiró el medidor y los sellos encontrados, y los envió al laboratorio debidamente acreditado para su análisis, en tula 601274 con precinto de seguridad No. 6098661, garantizando la cadena de custodia de los elementos, los cuales según Informe de Inspección emitido por el laboratorio presentan los siguientes resultados

2.1 INSPECCIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD

TIPO / SERIE	RESULTADO
ANCLA / 23874103	CONFORME
ANCLA / 21465179	CONFORME
ANCLA / 21465178	CONFORME
ANCLA / 23874104	CONFORME

2.2 INSPECCIÓN VISUAL DEL MEDIDOR

- Tapa principal fuera de posición (tapa principal fuera de su posición)
- Tarjetas electronica quemado (circuito impreso y elementos de estado sólido)
- Placa de características fuera de posición (placa de características fuera de su posición)
- Base con elemento extraño (presenta adhesión de humo internamente)
- Tapa principal roto (tapa principal rota)

Analizados los resultados de la inspección el laboratorio dictaminó el medidor No. 102016137 Marca ESTROM "NO CONFORME".

3. Pruebas

Para el análisis y estudio se apreciaron las siguientes pruebas y elementos de juicio:

- Actas de inspección o de revisión de equipos de medida y acometidas eléctricas 2941478, las cuales dan fé de las anomalías encontradas.
- Informes de Inspección Técnica del Laboratorio No 273302
- Aforo con una carga instalada 2.18 kW tarifa Residencial

4. Obligaciones Incumplidas:

- Energía consumida y no registrada

De acuerdo con el numeral 21 del contrato de Servicio Públicos :

“La Empresa podrá determinar y cobrar la energía que el Cliente consumió y no pago porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

- *Conexiones electricas o Equipos de medida anterados, intervenidos, o con alguna anomalia que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la Energía consumida.*
- *Retiro, ruptura o alteracion de uno o mas de los elementos de seguridad instalados, tales como: Cajas, Sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.*
- *Cualquier otra situacion atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energia que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.”*

La situación descrita en la inspección implicó el incumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, contenidas en las Condiciones Uniformes* del Contrato de Servicio de Energía en sus numerales:

“9.10 Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones electricas, en los sellos de seguridad, o en el equipo de medida”

“20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones electricas o encontrar anomalias en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, lineas, entre otros.”

* (Dichas Condiciones Uniformes se fundan en los numerales 9, 9.7, 9.4, 9.5, 9.8 9.10, 20 y 21, y concordantes de la Ley 142 de 1994; artículos 1, 44, 65 de la Resolución CREG 108 de 1997.)

5. Garantía del Debido Proceso

- En la fecha 17 de enero de 2018 se realizó inspección 446647773 resultado Cambio atendida por el señor Nestor Julio Cuestas.
- Según observaciones de la inspección 446647773 se informó al cliente la posibilidad de agendar una cita con el laboratorio de medidores para la revisión del medidor retirado.
- Según el dictamen 273302 emitido por el laboratorio, el cliente **NO** asistió a dicha revisión.
- El pasado 17 de julio de 2018 la Empresa envió la Carta de hallazgos número 6961575 en la cual se informaron las anomalías mencionadas y las obligaciones presuntamente incumplidas dadas las anomalías encontradas. Igualmente, se le reiteró su oportunidad de presentar explicaciones y de solicitar, aportar y controvertir las pruebas. Copia de dicha carta y sus anexos fue entregada en dos intentos en fechas 08 y 20 de agosto de 2018.
- Teniendo en cuenta que no se recibieron las controversias en respuesta al traslado de pruebas realizado, la empresa procedió a liquidar el consumo de energía que no ha sido pagado, correspondientes a la energía dejada de facturar en el periodo correspondiente del 17 de enero de 2018, fecha en la cual se realizó la inspección en terreno, hasta el 20 de agosto de 2017 (150 días), lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y los elementos probatorios que reposan en el expediente No. 85807962.

6. Valoración de las pruebas

- Medidor quemado (Medidor presenta alteraciones físicas por excesos de temperatura)
- En dictamen 273302 el laboratorio de medidores determinó que el medidor de energía presenta un error en la exactitud del registro de la energía de -100%, por lo cual dictamina este medidor como NO CONFORME. En razón a esto se procede a realizar el cálculo de la energía consumida y no registrada. Ver Anexo 273302.

7. Cálculo de la Energía Consumida y No Pagada

Al existir mérito para recuperar energía⁵ dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.1, del Contrato de Servicio Público de Energía

⁵ **ENERGÍA CONSUMIDA Y NO PAGADA.** - Cuando se encuentran anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que reflejen omisiones al no haber sido notificados por el CLIENTE a la EMPRESA dentro de los siguientes tres (3) días a su ocurrencia o incumplan el presente contrato, la EMPRESA cuantificará el valor de la energía dejada de registrar, e incluirá su cobro dentro de la factura

Eléctrica por un valor de \$300.078, según el método de cálculo que se detalla a continuación y que era aplicable a su caso:

19.4.1 Cálculo por “Promedio del estrato socioeconómico”.

Aplica exclusivamente a CLIENTES Residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los CLIENTES de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de LA EMPRESA.

El consumo calculado por período (Cc) será el valor de energía mensual calculado según Estrato

El Consumo calculado (Cc) por período esta dado de acuerdo con la siguiente tabla:

DES SUBCATEGORIA	CONSUMO REAL (Cc)
1	125
2	134
3	135
4	135
5	162
6	219

$$Cc = 134$$

Co = Es el consumo promedio facturado y registrado durante los 150 días transcurridos antes de la fecha de detección de las irregularidades.

$$Co = 1,7$$

C2 = Consumo mensual a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble por el equipo de medida.

Entonces,

$$C2 = Cc - Co$$

$$C2 = 134 - 1,7 = 132,3 \text{ kWh/mes}$$

CT = Consumo a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble

$$CT = C2 \times TP$$

TP: Corresponde al lapso de tiempo en donde tiene lugar el subregistro el cual se limita al máximo establecido en el contrato de servicios públicos de energía, para casos de subregistro

$$TP = \text{TIEMPO DE PERMANENCIA} = 5 \text{ meses}$$

$$CT = 132,3 \text{ kWh/mes} \times 5 \text{ mes} = 661,5 \text{ kWh}$$

“Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro, se tomará desde la fecha de la revisión”

DESCRIPCION	VALOR
Cantidad Días Permanencia	150,0
Fecha Inicial Periodo Permanencia	20/08/2017
Fecha Final Periodo Permanencia	17/01/2018
Consumo facturado en el periodo de permanencia Total	8,5
Consumo calculado total	670,0
Consumo a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble	661,5
Valor Recuperación de Energía	\$ 300.078
Contribución o Subsidio Por Reintegros	-\$ 134.543
VALOR TOTAL A FACTURAR	\$ 165.535

VALOR TOTAL A FACTURAR EN LETRAS: **CIENTO SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS**

Tenga en cuenta que la tarifa aplicada es tomada del pliego tarifario aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG y vigente en la fecha de revisión. Este pliego podrá ser consultado en los diarios de masiva circulación y/o en nuestra página www.codensa.com.co

Se aplica la tarifa vigente por cada periodo de la recuperación, así:, Periodo 1= \$437,9, Periodo 2= \$449,27, Periodo 3= \$454,08, Periodo 4= \$459,85, Periodo 5= \$454,9, Periodo 6= \$452,44; que

corresponden a 150 días como tiempo de permanencia según el artículos 150 de la ley 142 y las pruebas adjuntas a esta comunicación.

Por lo tanto, una vez explicados en detalle los cobros realizados y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por el usted, la Empresa decide confirmar los cobros, esto de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994. En vista que se atendió su petición de forma favorable la compañía a su vez concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Esperamos con lo anterior haber atendido adecuadamente a su solicitud.

Para concluir el presente acto administrativo y con el fin de que el cliente realice el pago de las sumas que no son objeto de reclamación y mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación dando aplicación a lo dispuesto en el artículo 155^[1] de la ley 142 de 1994, encontramos procedente dejar en aclaración los valores correspondientes a: Cobros de recuperación de energía. Facturados en el periodo de junio de 2018.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de CODENSA S.A ESP hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Por los motivos expuestos esta oficina,

RESUELVE

1. Confirmar la decisión No. 07600907 del 12 de julio de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

2359 / Centro de Servicio al Cliente Facatativá

Su caso se encuentra en este momento del proceso.



⁶ 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/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.

CITACIÓN

Señora

GLORIA ALEXANDRA VILLAMIL MURCIA

Calle 11 A No. 9 -11

Teléfono 310 226 41 22

Facatativá Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No 02450465 del 26 de Julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁷ 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,

⁷ Enel -Codensa 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 Mercurio⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2359 / Centro de Servicio al Cliente Facatativá

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.

⁸ 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.

CITACIÓN

Señora
GLORIA ALEXANDRA VILLAMIL MURCIA
Calle 11 A No. 9 -11
Teléfono 310 226 41 22
Facatativá Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No 02450465 del 26 de Julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa⁹ 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 Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
2359 / Centro de Servicio al Cliente Facatativá

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.

⁹ Enel -Codensa es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.
¹⁰ 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.



RAD EN CONSTRUCCION

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. 07668123 del FEC EN CONSTRUCCION, de la comunicación radicada con No. 02450465 del 26 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 - Codensa¹¹ le informa que la presente se concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente enviase el expediente a su competencia.

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

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

2359 / Centro de Servicio al Cliente Facatativá

¹¹ Enel -Codensa es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.



07668123

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **28/08/2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la señora (a) **GLORIA ALEXANDRA VILLAMIL MURCIA** de conformidad Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07668123 del 2019/08/16

Persona a notificar: **GLORIA ALEXANDRA VILLAMIL MURCIA**

Dirección de Notificación: Calle 11 A No. 9 -11 Facatativá Cundinamarca

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

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
2359 / Centro de Servicio al Cliente Facatativá

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹² 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.



07668123