



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Guaduas 29/08/2019

Señor (a):

ANATILDE OSORIO BERNAL

Dirección: Finca Santa Cruz de la Vereda Melgas.

Correo electrónico:

Teléfono: 310 345 89 14

**REF: Notificación Respuesta Rad 02451557 -02445990 del 22/07/2019
Número de cliente 1636056-9**

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 07654179, 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 07654179 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 29/08/2019 y se desfija el día 04/09/2019



07654179
2019/08/12

Bogotá, D.C.

Señora
ANATILDE OSORIO BERNAL
Finca Santa Cruz de la Vereda Melgas.
Teléfono: 310 345 89 14
Chaguaní, Cundinamarca.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02451557 del 22 de julio de 2019
Recurso de reposición y en subsidio de apelación
No. 02445990 del 22 de julio de 2019.
Cliente No. 1636056-9

Respetada señora Anatilde.

Recibimos su recurso de reposición y en subsidio de apelación No.02445990 del 22 de julio de 2019, en el que el cliente presenta inconformidad además del cargo por recuperación de energía liquidada en factura de junio de 2019, reclama también por la totalidad de la factura de julio de 2019, y este concepto no se había incluido en la reclamación inicial, por lo cual en aras de prevalecer el debido procedimiento administrativo, este se tramitará como un hecho nuevo, el cual quedó radicado bajo No. 02451557 y el cual procederemos a explicar en la presente comunicación.

En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que no es posible acceder a su requerimiento, toda vez que los valores liquidados son correctos.

Dado que en su comunicación menciona inconformidad contra la factura 558261380-6 de julio de 2019, procedemos a explicar cada uno de los ítems incluidos en esta:

Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
Cuota afecto interés crédito	FIJO	0	26482
Intereses financ.	FIJO	0	540
Consumo activa sencilla	KWH	67	33648
Consumo reactiva sencilla	KVAR	10	1700
Interés por mora (res:6%- nore:28,98% ea)	FIJO	0	5281
Recuperación de energía	FIJO	0	2006075
Saldo anterior	FIJO	0	1124904
Ajuste a la decena (crédito)	FIJO	0	-2
Residencial subsidio	KWH	67	-15614
Subsidios por reintegros	KWH	0	-155214

- Cuota afecto interés crédito e Intereses financ:

Estos cobros provienen del valor de cuota correspondiente al convenio 199385151 del 23 de febrero de 2019, con cuota inicial de \$31.811, pactado a 5 cuotas de aproximadamente \$27.026 y tasa de interés de 2.0378.

- Interés por mora (res:6%- nore:28,98% ea):

Respecto a los intereses por mora liquidados en la facturación de la cuenta en mención, le indicamos que los intereses se liquidan teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Bancaria, 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 Condiciones Uniformes, cláusula 19.9.1:

“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.

Le informamos, que los recargos moratorios son liquidados sobre los saldos insolutos y en ningún momento se cobran recargos sobre recargos.

- Consumo activa sencilla y Consumo reactiva sencilla:

Al consultar nuestro sistema de gestión comercial, se evidencia que la empresa está facturando los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas tomadas en su medidor 118952 marca Hexing.

Para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta la lectura que efectivamente se tomó el 17 de julio de 2019 y se resta con la inmediatamente anterior, del 14 de junio de 2019. Así se da aplicación al artículo 146¹ de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.42 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Energía activa:

Período Comprendido		Días de cada periodo	Período de Facturación	Promedio diario en KW*	Tipo Lectura		Energía Consumida
Desde	Hasta				Anterior	Actual	
14/06/2019	17/07/2019	33	2019/07	2,03	214	281	67

Energía Reactiva:

¹ 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...”

² “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 (...).”

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Días	Lectura anterior	Lectura actual	Diferencia de lecturas	50% energía activa	Diferencia Consumo Real-50% energía activa(kwh)
14/06/2019	17/07/2019	2019/07	33	93	136	43	33,5	10

Conviene precisar, que el equipo de medida instalado en el predio registra consumo de energía reactiva a lo cual es importante aclarar que la energía reactiva, se factura según la cláusula 19.4.9³ del contrato de condiciones uniformes de la compañía.

“Energía Reactiva: Diferencia de lecturas RFP, multiplicadas por el factor de liquidación (1), del cual solo se factura lo que supere el 50% comparado con el consumo de energía activa en un mismo periodo.”

Con respecto a la energía reactiva, le aclaramos que la Resolución CREG 097 de 2008 indica:

“Artículo 15. Transporte de energía reactiva. En caso de que la energía reactiva (kVArh) consumida por un Usuario de los STR o SDL, sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) que le es entregada en cada periodo horario, el exceso sobre este límite, en cada periodo, se considerará como energía activa para efectos de liquidar mensualmente el cargo por uso del respectivo sistema, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.7 del Anexo General de la presente Resolución...”

“6.7 Liquidación y recaudo de los costos de transporte de Energía Reactiva en exceso. Los costos del transporte de la energía reactiva en exceso de qué trata el Artículo 15 de la presente Resolución serán recaudados por el comercializador con base en los cargos máximos de cada OR y entregados al OR que sirve al Usuario del SDL respectivo.

En el caso de los STR, los costos del transporte de la energía reactiva en exceso serán recaudados por el comercializador y entregados directamente al OR aplicando el Cargo por Uso del Nivel de Tensión 4.”

Según lo anterior, a la energía reactiva en exceso solo se le cobra el costo de transporte, con lo cual la liquidación considera el Cargo por Uso del sistema de Distribución respectivo, el cual toma el mismo valor para cada opción de tarifa.

Vale la pena mencionar que la potencia reactiva corresponde a la corriente de excitación que necesitan motores, transformadores y otras cargas en su momento de arranque. Para minimizar el consumo de energía reactiva, le sugerimos la instalación de condensadores eléctricos en los tableros de la empresa, que corrige el factor de potencia y puede evitar el cobro de la energía reactiva. Estos bancos de condensadores ayudan a prevenir la disminución de la vida del aislamiento del cableado y contribuyen a evitar caídas y baja regulación de voltaje.

Es importante aclarar que el consumo depende de la frecuencia y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos allí instalados, de manera que la disminución de este dependerá únicamente del uso que se dé a la energía. Le recomendamos ejercer especial control a los aparatos eléctricos que funcionan en el predio.

Es importante mencionar que la red interna no es responsabilidad de la compañía tal y como lo determina la cláusula 16 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica para la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado regulado:

³ “Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva. - El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa...”

Así mismo, consideramos oportuno sugerirle revisar las instalaciones eléctricas o red interna de su inmueble, ya que de acuerdo con la cláusula 16 del Contrato de Condiciones Uniformes de Enel - Codensa⁴, "Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE.,".

...16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA. - (Instalaciones Internas). De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del Cliente.

Expuesto lo anterior, le indicamos que la Empresa viene facturando por la estricta diferencia de lecturas de tal manera que el consumo facturado corresponde con el uso, continuidad y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble así mismo la disminución depende únicamente del control que ejerzan los usuarios en la utilización de los servicios públicos.

- Recuperación de energía y Subsidios por reintegros:

Una vez verificado nuestro sistema de información comercial, respecto al cobro de \$2.006.075 por concepto de recuperación de energía, nos permitimos informar que:

Como es de su conocimiento, el pasado 28 de mayo de 2018, se practicó la inspección 484951070, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la vereda Nelgas Chaguani con número de servicio eléctrico 1636056, factor 1 y clase de servicio Residencial.

La mencionada inspección 484951070, fue realizada por personal autorizado por Enel -Codensa⁵ y sin usuario en el predio, siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección en el predio, la cual fue firmada por el tecnico de Enel-Codensa.

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

- Medidor con tapa principal perforada (Cuando en la tapa principal del medidor se evidencia una perforación la cual permite una manipulación interna al medidor)
- Celda medidor no cumple norma (Aplica cuando la celda del medidor no corresponde con la norma vigente)
- Instalación presenta riesgo eléctrico (Cuando se evidencian condiciones de riesgo eléctrico en la instalación)
- Puesta a tierra en mal estado (Cuando puesta a tierra no brinda seguridad por encontrarse deteriorada)
- Poste desplomado o en mal estado (Cuando se observa desplome o condiciones de riesgo en el poste)
- Punto físico ilegible o sin marcar (Cuando el punto físico no es legible o no está marcado)
- Adecuación Obligatoria (Cuando se observa que alguno de los componentes de la medida no está homologado de acuerdo a la normatividad vigente)
- Acometida pelada/ empalmada o deteriorada (Cuando se observan empalmes o zonas no aisladas en la acometida)

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 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.

- Celda de medida no brinda seguridad (Cuando la celda presenta anomalías que no garantizan la seguridad de la medida)
- Sin sello en la celda medida (Cuando se observa ausencia de sellos de seguridad en la celda de medida)

Observaciones del Acta:

Recovery operaciones predio 100% residencial, acometida alambre No.8 pelada y empalmada, celda 40x40 en mal estado sin sellos 2 de 2, con un medidor en ella, se encontró medidor monofásico marca skaiteks No.1022366 con lectura 10204.6-kwh con tapa principal perforada en un costado, instalaciones presentan riesgo eléctrico, al momento de la visita no se encontró persona que atendiera, se suspende el servicio de bornera de medidor ya que el poste es en madera y no brinda seguridad para el ascenso, adhesivo rojo instalado # 255405, punto físico ilegible, centro de distribución lejano, poste en madera en mal estado, se le informa al usuario que debe acercarse a la oficina de atención al cliente o llamar al fono servicio para coordinar nueva inspección.

2. 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 2985791, las cuales dan fé de las anomalías encontradas.

3. Obligaciones Incumplidas:

- Energía consumida y no registrada

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

“La Empresa podra determinar y cobrar la energia 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 Energia 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, anomalia 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, líneas, 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.)

4. Garantía del Debido Proceso

- En la fecha 28 de mayo de 2018, se realizó inspección 484951070 resultado Suspensión de Servicio.
- El pasado 28 de Septiembre de 2018, la Empresa envió la Carta de hallazgos número 7115592 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 fecha 30 de Octubre de 2018, por correo certificado.
- 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 28 de mayo de 2018, fecha en la cual se realizó la inspección en terreno, hasta el 29 de diciembre 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. 85820607.

5. Valoración de las pruebas

- Medidor con tapa principal perforada (Cuando en la tapa principal del medidor se evidencia una perforación la cual permite una manipulacion interna al medidor.
- Medidor con tapa principal perforado, sin re facturación en sistema con base en las anomalías presentadas, se procede a recuperar energía por un periodo de 150 días utilizando el método de limitante en #8, -->, $50*1*120/1000= 6kw$. el inicio del período de permanencia corresponde a la fecha en donde se presenta el límite establecido en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica 29/12/2017.

6. Cálculo de la Energía Consumida y No Pagada

Al existir mérito para recuperar energía⁶ dejada de facturar, la Empresa procedió a efectuar la liquidación de conformidad con el numeral 19.4.4, del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica por un valor de \$2.006.075, según el método de cálculo que se detalla a continuación y que era aplicable a su caso:

⁶ **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

"19.4.4 Cálculo por "Capacidad Instalada".

Para este método el consumo calculado por LA EMPRESA para cada período, se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga instalada "Ci", el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, del sistema de medida y las protecciones."

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

Dónde:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Ci: Carga instalada. Para este caso será el valor de la capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

Para este caso la carga instalada Ci corresponde a la capacidad de la acometida del predio, se entiende como acometida la derivación eléctrica desde la red de distribución hasta el equipo de medida (Medidor); Ci se determina de acuerdo con el calibre de los conductores que compone la acometida así,

$$Ci = NF \times CL \times NT$$

NF = Número de conductores de fase que cuenta la acometida.

CL = Capacidad de corriente limitante permisible en el conductor de fase, este valor se toma de la Norma Técnica Colombiana (NTC 2050) Tabla 310-16.

NT = Nivel de tensión fase neutro al cual se encuentra conectada la acometida.

Fu: Factor de utilización.

El Factor de utilización (Fu) depende de la actividad que se el predio, así:

Para CLIENTES Residenciales el 20% (0,2)

Para CLIENTES No residenciales el 30% (0,3)

Para alumbrados exteriores el 50% (0,5)

Para los CLIENTES no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple en función de la duración de su jornada laboral.

De acuerdo con lo anterior, el detalle de la liquidación efectuada fue el siguiente:

El consumo estimado de acuerdo a la carga instalada en el predio, calculado por la Empresa Cc se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times \text{Número de horas}$$

$$Ci = NF \times CL \times NT = 1 \times 50 \text{ A} \times 0,12 \text{ kV} = 6 \text{ kW}$$

$$NF = 1$$

$$CL = 50 A$$

$$NT = 120 V = 0,12 kV$$

$$FU = 0,2$$

$$\text{Número de horas} = 720 \text{ horas (mes)}$$

Entonces,

$$Cc = Cl \times FU \times 720 \text{ horas} = 6 \times 0,2 \times 720 \text{ horas} = 864 \text{ kWh/mes}$$

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

$$Co = 21,6 \text{ kWh/mes}$$

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

Entonces,

$$C2 = Cc - Co$$

$$C2 = 864 - 21,6 = 842,4 \text{ kWh/mes}$$

CT = Total de energía consumida y no pagada

$$CT = C2 \times TP$$

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

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

$$CT = 842,4 \text{ kWh/mes} \times 5 \text{ mes} = 4212 \text{ kWh}$$

“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	29/12/2017
Fecha Final Periodo Permanencia	28/05/2018
Consumo facturado en el periodo de permanencia Total	108,0
Consumo calculado total	4.320,0
Consumo a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble	4.212,0
Valor Recuperación de Energía	\$ 2.006.075
Contribución o Subsidio Por Reintegros	-\$ 155.214

VALOR TOTAL A FACTURAR

\$ 1.850.861

VALOR TOTAL A FACTURAR EN LETRAS: UN MILLON OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN 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= \$452,44, Periodo 2= \$447,24, Periodo 3= \$476,27, Periodo 4= \$498,38, Periodo 5= \$494,02, Periodo 6= \$479,34; que corresponden a 150 días como tiempo de permanencia según el articulo 150 de la ley 142 y las pruebas adjuntas a esta comunicacion.

Por lo tanto, se procedió a cargar dicho cobro en la factura No. 558261380 del periodo de julio de 2019.

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 Eléctrica.

Es preciso aclarar, que la compañía no está imponiendo sanción alguna al cliente únicamente está cobrando el consumo no registrado por el equipo de medida.

Es de tener en cuenta que, 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.

No obstante, al valorar las pruebas obrantes la empresa encuentra procedente realizar una modificación económica, sin embargo, actualmente, la cuenta 1636056-9, se encuentra en proceso de facturación, una vez finalizado el proceso de facturación⁷ y hecha la modificación económica a que haya lugar se le estará informando a través de este mismo medio.

- Saldo anterior:

Este concepto fue tramitado mediante Recurso de reposición y apelación No. 02445990 del 22 de julio de 2019 el cual se presentó por inconformidad contra la decisión empresarial No. 07597145 del 11 de julio de 2019 que resolvió derecho de petición No. 02424043 del 16 de junio de 2019.

Por lo anterior la empresa no encuentra procedente referirse nuevamente a los mismos conceptos.

- Ajuste a la decena (crédito)

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.

⁷ [1] Período durante el cual se realizan las operaciones de lectura, análisis, impresión y reparto de la factura.

- Residencial subsidio

Con respecto al porcentaje del subsidio otorgado, al verificar nuestro sistema de información comercial encontramos que, para la cuenta en mención, registra en nuestro sistema como un Residencial Estrato 2.

Es de aclarar, Enel - Codensa que para los estratos 1, 2 y 3 se otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias.

“Artículo 99. Forma de subsidiar.

99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia...”

Al respecto, la resolución UPME (Unidad de Planeación Minero-Energética) 355 de julio de 2004, establece:

“ARTÍCULO 1o. CONSUMO DE SUBSISTENCIA. Se define como consumo de subsistencia, la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Se establece el Consumo de Subsistencia en 173 kWh-mes para alturas inferiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en 130 kwh-mes para alturas iguales o superiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar”.

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. Por otro lado, le informamos que la cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta todo el proceso de notificación descrito en los artículos 67, 68 y 69 del Código Contencioso Administrativo de la presente decisión.

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

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.

CITACIÓN

Señora
ANATILDE OSORIO BERNAL
Finca Santa Cruz de la Vereda Melgas.
Teléfono: 310 345 89 14
Chaguaní, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02451557 del 22 de julio de 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
ACJ / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GUADUAS

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.

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
ANATILDE OSORIO BERNAL
Finca Santa Cruz de la Vereda Melgas.
Teléfono: 310 345 89 14
Chaguaní, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02451557 del 22 de julio de 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
ACJ / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GUADUAS

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 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. 07654179 del 2019/08/12, del radicado 02451557 del 22 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 - 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.: _____

ACJ / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GUADUAS

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.



07654179

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **22 / 08 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

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

Acto administrativo a notificar: 07654179 del 2019/08/12

Persona a notificar: **ANATILDE OSORIO BERNAL**

Dirección de Notificación: Finca Santa Cruz de la Vereda Melgas de Chaguaní, Cundinamarca.

Nombre del funcionario que expidió el acto: Gilberto Alexander Porras Forero

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

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

ACJ / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE GUADUAS

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.