



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Madrid 02/09/2019

Señor (a):

VIRGILIO GARCIA BONILLA

Dirección: Vereda San Isidro, Finca Berlín

Correo electrónico:

Teléfono: 320 254 78 94

REF: Notificación Respuesta Rad 02462076 del 13/08/2019
Número de cliente 1741696-5

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 07660087, 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 07660087 proceden los recursos de reposición ante la Compañía y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos que se interpongan deberán presentarse en un mismo escrito dirigido al Gerente de la Compañía y en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Se podrán radicar los recursos en cualquiera de los Centros de Servicio de la Compañía en días hábiles. Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se procede con la fijación del presente aviso el día 02/09/2019 y se desfija el día 06/09/2019



07660087

14/08/2019

Bogotá,

Señor

VIRGILIO GARCIA BONILLA

Vereda San Isidro, Finca Berlín

Teléfono 320 254 78 94

San Juan de Río Seco, Cundinamarca.

Asunto: Derecho de Petición
No. 02462076 del 13 de agosto de 2019
Cuenta No. 1741696-5

Respetado señor Virgilio,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual manifiesta inconformidad por los cobros por cambio de medidor de la factura No. 558078673 por lo que solicita que sea retirado dicho cobro, atentamente le informamos lo siguiente:

Considerando que es un derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y que la Empresa y los usuarios están obligados a adoptar precauciones eficaces que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida, el 20 de febrero de 2018 se realizó una inspección al predio, según orden No. 792867585. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1 y del artículo 145 de la Ley 142 de 1994, en la inspección se encontró lo siguiente:

- Sin sello en la celda medida
- Servicio suspendido
- Medidor no registra
- Medidor no emite pulsos
- Adecuación Obligatoria
- Acometida pelada/ empalmada o deteriorada
- Portasello de celda de medida no brinda seguridad

Observaciones del Acta: señor usuario puede ser asistido por un electricista con tarjeta profesional se encontró predio suspendido del poste se realiza recolección se encontró celda una cuentas se encontró acometida concéntrica # 1*8+8 empalmada, se encontró medidor monofásico No. 7887 marca COMPLANT con lectura # 11362 carga instantánea 0.0 amperios, se realiza pruebas con carga resistiva consignada en el acta, se encontró medidor que no emite impulso y no registra, se retira medidor enviándolo al laboratorio con tula # 603959 y kit # 302481 para dictamen final, se instala medidor No. 18668 marca HEXING con lectura # 2 se realiza aforo de carga se le informa al usuario que tiene un plazo de 30 días para realizar adecuación de acometida de no realizar adecuación sopena de la suspensión del servicio usuario queda notificado, se deja copias, se instala 1 perno margarita, se deja todo a conformidad del usuario.

Dicha visita la realizó personal autorizado por la empresa, la cual fue atendida por el señor Virgilio

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.

García; quien actuó en calidad de encargado, siendo importante mencionar que al finalizar el procedimiento se dejó copia del acta de inspección No. 5004720 en el predio.

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor No. 7887 marca COMPLANT y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor No. 18668 marca HEXING en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

En atención a su reclamo, la Empresa verificó el acta de inspección que se levantó en terreno para identificar si hubo observación alguna por parte de quien atendió la visita, en la que manifieste inconformidad con la actuación de los técnicos. Como en su caso no se hizo observación alguna, se entiende por aceptado lo consignado en el acta.

Es necesario aclarar que en la revisión de terreno no es posible determinar con exactitud el estado del equipo de medida retirado, motivo por el cual el medidor se envía al laboratorio de evaluación de anomalías, en donde es revisado con la metodología y elementos de precisión tecnificados.

El medidor retirado No. 7887 marca COMPLANT fue guardado dentro de la tula No. 603959 con tarjeta para tula No. 302481, tal como se puede verificar en el acta de inspección (AI-TP) 5004720; adicionalmente, a quien atendió la visita se le informó que el suscriptor, usuario o propietario podía estar presente en el Laboratorio durante la evaluación del medidor. Como usted no lo manifestó, el medidor se evaluó sin su presencia.

De acuerdo con lo anterior, el 06 de marzo de 2019 fue evaluado el medidor No. 7887 marca COMPLANT por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación² técnica No. 0329741 del 06 de marzo de 2019, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- Tapa principal deteriorado (Decolorada)
- Base con elemento extraño (Presenta mugre internamente)
- Registrador fisurado (Elementos de sujeción)
- Otros (Falla electrónica, ver inspección metrológica)
- Circuito de corriente deteriorado (Shunt)

Así las cosas, le indicamos que el cambio se sustenta de acuerdo con lo expuesto en el numeral 9.10, 12.3 y 12.4 del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica que al respecto expresan:

“...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.

No será obligación del CLIENTE cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con lo establecido en el numeral 12.3 (Reposición del equipo de medida), de este Contrato.

2 De acuerdo con el artículo 2º del Decreto 2269 de 1993 por el cual se organiza el sistema nacional de normalización, certificación y metrología, se entiende por certificación, el “procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

12.3 Reposición del equipo de medida. - Será obligación del CLIENTE hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la EMPRESA, como se dispone en el numeral 12.1, adquisición e instalación, de este contrato, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando EL CLIENTE, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del CLIENTE.

Le confirmamos que cuando se realiza una inspección sin que genere cambio de medidor en la misma y se corrige cualquier irregularidad, el costo de estas obras se carga al cliente de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 12.1 del contrato de condiciones uniformes que al respecto indica:

Parágrafo 1. Provisionalmente LA EMPRESA podrá instalar un medidor, mientras EL CLIENTE le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, LA EMPRESA podrá facturar al CLIENTE el medidor y los costos asociados a esta operación.

Parágrafo 2. LA EMPRESA podrá adelantar programas de cambio de medidores por razones de orden tecnológico, o para desarrollar proyectos de medición inteligente. En estos casos la empresa comunicará previamente al cliente sobre el programa a desarrollar. En los casos en que LA EMPRESA asuma el costo de los medidores estos serán de propiedad de LA EMPRESA.

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 y podrá retirarlos temporalmente para su verificación. Únicamente el personal autorizado por LA EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control.”

Con base en esto, el laboratorio dictaminó que el medidor retirado era NO CONFORME.

Posteriormente, mediante comunicación No. 07506170 enviada por la Empresa, se ofrecieron dos (2) alternativas para la reposición del medidor No. 7887 marca COMPLANT. Como quiera que usted no informó su decisión frente a las alternativas mencionadas, dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibido de dicha comunicación, la Empresa le facturó el costo del medidor instalado los cuales se detallan a continuación:

La Empresa le facturó el costo del medidor instalado en el periodo de febrero de 2019, mediante factura No. 558078673.

Los cuales relacionamos a continuación:

Descripción del Cargo	Valor del Cargo (\$)
Cobro IVA	\$38.171
Cobro inspección - perdidas	\$155.169
Valor Medidor – Perdidas	\$33.881
Calibración - Perdidas	\$11.075
Sellos medidor - perdidas	\$775
Total	\$239.071

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.

De acuerdo con lo antes descrito, a continuación, presentamos las cláusulas del contrato de condiciones de energía eléctrica que sustentan los cobros objeto de reclamación:

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.

21.2.6 Retiro y reinstalación del medidor. Cuando LA EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades 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 caso.

21.2.7 Cobro del equipo de medida. - Se cobrará el valor del equipo de medida en las condiciones establecidas en el numeral 12.3, Reposición del equipo de medida, de este contrato.

18.2 Servicios Complementarios a la conexión prestados por LA EMPRESA. • Calibración posterior del medidor o sistema de medición.

Calibración. - Cuando la EMPRESA requiera la calibración del medidor o equipo de medida, el cobro de esta operación se efectuará de acuerdo con lo estipulado por las Resoluciones 108 y 225 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y demás normas que rijan en materia, vigentes al momento de la detección.

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.

Sellos. - Los elementos de seguridad son instalados con el fin de evitar que personal ajeno al autorizado por la Empresa tenga acceso al interior o a las conexiones del equipo de medida.

Es de aclarar, que el cambio se realizó para asegurar que la energía suministrada al cliente sea registrada en forma correcta, por lo tanto, le informamos que los cobros son correctos, no habiendo lugar a descontar cobro alguno.

Por lo tanto, una vez explicados en detalle los cobros realizados y considerando que se han aclarado todas las dudas planteadas por usted, la Empresa decide confirmar los cobros esto de conformidad a lo estipulado en el Contrato de servicios públicos de energía eléctrica y lo establecido en la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, a la fecha la cuenta presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$259.000, por concepto de Servicio Eléctrico.

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 - Codensa³ hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁴

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

MSCM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE MADRID

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/empresas/defensor-del-cliente

³ 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.

⁴ 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.

- 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

Señor
VIRGILIO GARCIA BONILLA
Vereda San Isidro, Finca Berlín
Teléfono 320 254 78 94
San Juan de Río Seco, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02462076 del 13 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa^[1] 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁵
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MSCM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE MADRID

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.

^[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.

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

Señor
VIRGILIO GARCIA BONILLA
Vereda San Isidro, Finca Berlín
Teléfono 320 254 78 94
San Juan de Río Seco, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02462076 del 13 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa^[1] 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
MSCM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE MADRID

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.

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

^[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.

⁶ Estimado cliente, la firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

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 07660087 del 2019/08/14, del radicado No. 02462076 del 13 de agosto 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 - Codensa⁷ le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de Reposición ante esta compañía y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presente notificación.

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.

EI

Notificado: _____

C.C. No.: _____

Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____

Tel: _____

C.C. No.: _____

MSCM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE MADRID

⁷ 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.



07660087

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO
Fecha: **26 de agosto de 2019**
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al señor **VIRGILIO GARCIA BONILLA** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07660087 del 2019/08/14
Persona a notificar: **VIRGILIO GARCIA BONILLA**
Dirección de Notificación Vereda San Isidro, Finca Berlín, San Juan de Río Seco, Cundinamarca.
Nombre del funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Cargo Oficina Peticiones y Recursos
Recursos que proceden:

Enel - Codensa⁸ le informa que, contra la presente decisión, procede el recurso de reposición ante la Compañía el cual deberá presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto de la notificación por aviso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

De igual forma, en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, y en subsidio de este y de manera expresa podrá presentar en el mismo escrito el recurso de Apelación, éste último recurso será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos definidos en la ley.

Se anexa al presente aviso, copia íntegra del acto que se notifica.

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
MSCM/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE MADRID

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

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 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.