

AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Facatativá 02/09/2019

Señor (a):

MARIBEL QUINTERO QUIJANO

Dirección: Calle 11 B No. 13 C – 41

Correo electrónico:

Fax: 304 446 88 07

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02455809 del 03/08/2019
Número de cliente 5610083 - 4**

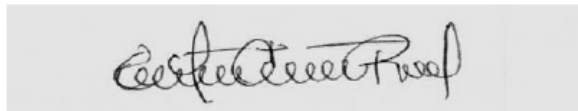
En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07660660, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, de la cual se adjunta copia íntegra.

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. Revocar la decisión No. 07617397 del 22 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 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 02/09/2019 y se desfija el día 06/09/2019





07660660
2019/08/14

Bogotá,

Señora
MARIBEL QUINTERO QUIJANO
Calle 11 B No. 13 C – 41
Teléfono 304 446 88 07
Facatativá, Cundinamarca.

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
No. 02455809 del 03 de agosto de 2019
Cuenta 5610083 - 4

Respetada señora Maribel.

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. 07617397 del 22 de julio de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Maribel Quintero Quijano, presentó reclamación mediante Derecho de petición No. 02401992 del 20 de mayo de 2019, en la cual manifestó inconformidad por los consumos para la cuenta 5610083-4, para el periodo de mayo de 2019.
2. Como respuesta al radicado No. 02401992 del 20 de mayo de 2019, la empresa realizó una ampliación de términos mediante comunicado No. 07540446 del 07 de junio de 2019, teniendo en cuenta lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en cual se fijó un término probatorio de veinte (20) días hábiles, dado que era necesario realizar una prueba consistente en una **inspección técnica** en el inmueble ubicado en la Calle 11 B No. 13 C – 41 del municipio de Facatativá.
3. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión No. 07540446 del 07 de junio de 2019, y de conformidad con notificación de que trata el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar acuse de recibido tal como consta la guía 014994354890, fechada el 10 de junio de 2019, suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68² del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA.
4. Posteriormente la empresa realizó una segunda ampliación de términos mediante comunicado No. 07592973 del 09 de julio de 2019, teniendo en cuenta lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en cual se fijó un

¹ Artículo 67. 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.

término probatorio de diez (10) días hábiles, dado que era necesario realizar visita al predio ubicado en la en la Calle 11 B No. 13 C – 41 del municipio de Facatativá.

5. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión No. 07592973 del 09 de julio de 2019, y de conformidad con notificación de que trata el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar acuse de recibido tal como consta la guía 014994791946, fechada el 10 de julio de 2019, suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA.
6. Finalmente, como respuesta a dicho reclamo la empresa la envía la decisión No. 07617397 del 22 de julio de 2019, en la cual se le informo que los consumos, han sido liquidados mediante la diferencia de las lecturas registradas por el medidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146³ de la Ley 142 de 1994 y lo establecido en la cláusula 19.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
7. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión No. 07617397 del 22 de julio de 2019, y en cumplimiento de la la notificación mencionada en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a notificar de manera personal el día 25 de julio de 2019 la señora Maribel Quintero Quijano, tal como consta la guía 014995009106 suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68⁴ del mismo código.
8. La señora Maribel Quintero Quijano, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión No. 07617397 del 22 de julio de 2019, mediante radicado No. 02455809 del 03 de agosto de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En el radicado No. 02455809 del 03 de agosto de 2019, la recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, al afirmar que realizando pruebas al medidor este sigue girando en vacío.

PRUEBAS

1. Recurso de reposición y apelación No. 02455809 del 03 de agosto de 2019. (Folios 15)
2. Copia Derecho de petición No. 02401992 del 20 de mayo de 2019. (Folios 2)
3. Decisión Empresarial No. 07540446 del 07 de junio de 2019. (folio 1)
4. Copia acuse de recibido, según guía No. 014994354890. (Folios 2)
5. Decisión Empresarial No. 07592973 del 09 de julio de 2019. (folio 1)
6. Copia acuse de recibido, según guía No. 014994791946. (Folios 2)
7. Decisión Empresarial No. 07617397 del 22 de julio de 2019. (folio 1)
8. Copia citación para notificación personal, según guía No. 014995009106. (Folios 3)
9. Copia inspección No 864142517 AI-TP 3506364. (Folio 1)
10. Copia de la factura ajustada 150870106 del 13 de agosto de 2019 (Modificación económica No. 300376964). (Folio 1)
11. Certificación de pagos de la cuenta. (Folio 1)

^{3 3} ARTICULO 146. - LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales..."

⁴ 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.

12. Duplicado de las facturas de abril 2018 a mayo de 2019. (Folios 14)
13. Histórico de consumos de la cuenta 5610083-4. (Folio 1)
14. Análisis de consumos:

Energía Activa							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Número de Medidor
4/04/2019	13/05/2019	2019/05	Facturación	Real	733	388	413232
5/03/2019	4/04/2019	2019/04	Facturación	Real	345	99	413232
5/02/2019	5/03/2019	2019/03	Facturación	Real	246	80	413232
8/01/2019	5/02/2019	2019/02	Facturación	Real	166	93	413232
6/12/2018	8/01/2019	2019/01	Facturación	Real	73	15	413232
7/11/2018	6/12/2018	2018/12	Facturación	Real	58	2	413232
5/10/2018	7/11/2018	2018/11	Facturación	Real	56	5	413232
5/09/2018	5/10/2018	2018/10	Facturación	Real	51	2	413232
3/08/2018	5/09/2018	2018/09	Facturación	Real	49	1	413232
6/07/2018	3/08/2018	2018/08	Facturación	Real	48	1	413232
7/06/2018	6/07/2018	2018/07	Facturación	Real	47	2	413232
7/05/2018	7/06/2018	2018/06	Facturación	Promedio	91	22	413232

CONSIDERACIONES

La ley 142 de 1994 en el numeral 9.1 del artículo 9° señala que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Así mismo el artículo 146 de la citada Ley señala que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

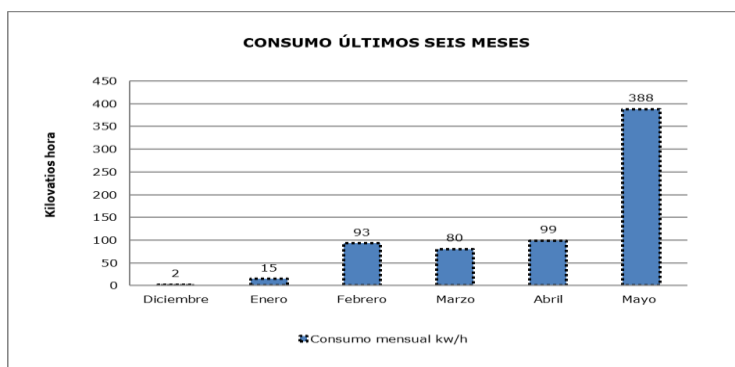
De manera que el régimen de los servicios públicos descansa bajo el principio de la medición real del consumo, el cual solo excepcionalmente podrá calcularse por otros medios diferentes a la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor. Por lo tanto, un usuario que cuente un medidor en condiciones normales de funcionamiento, tiene el derecho a que la empresa le facture el consumo que realmente utiliza.

Para el caso específico del servicio público domiciliario de energía eléctrica, el Reglamento de Distribución contenido en el Anexo General de la Resolución N° 70 de 1998 proferida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional, establece que en su numeral 7.6 que el Comercializador puede hacer pruebas rutinarias al equipo de medida, por iniciativa propia, o por petición del operador de red (OR) o del Usuario, para verificar su estado y funcionamiento.

Pero igualmente dentro de los derechos de los usuarios la Ley 142 de 1994 en los artículos 9.1 y 146, establece como principal el derecho a obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y que tanto la empresa como el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

En consecuencia, para resolver el recurso de reposición interpuesto es necesario revisar los consumos liquidados a la cuenta en mención.

Al respecto, se efectuó una validación en nuestro sistema comercial y se hizo un análisis del histórico de consumos de los últimos 6 meses para la cuenta 5610083 - 4, el cual gráficamente muestra lo siguiente:



Por otra parte, le informamos que los consumos facturados durante los periodos de enero a mayo de 2019, se encuentran bien liquidados y que la empresa está facturando los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas reales tomadas en su medidor mensualmente, para determinar la cantidad de kilovatios (Kw/h) consumidos se resta de la lectura que efectivamente se tomó en el periodo actual la tomada en el período anterior. Así se da aplicación al artículo 146 de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

En el siguiente cuadro podrá verificar la diferencia de lecturas y el resultado después de multiplicarse con el factor de liquidación, resultado que se convierte en el consumo que se cobra en cada periodo:

Período Comprendido		Días de cada periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Consumida	Promedio diario en KW*
Desde	Hasta			Anterior	Actual		
4/04/2019	13/05/2019	39	2019/05	345	733	388	9,95
5/03/2019	4/04/2019	30	2019/04	246	345	99	3,30
5/02/2019	5/03/2019	28	2019/03	166	246	80	2,86
8/01/2019	5/02/2019	28	2019/02	73	166	93	3,32
6/12/2018	8/01/2019	33	2019/01	58	73	15	0,45

* La última columna muestra la cantidad de kw consumidos en cada día del mes facturado (promedio diario).

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, no obstante la empresa Enel – Codensa siempre ha cobrado de forma mensual y no bimensual, no obstante los días de cada periodo varían de acuerdo al ciclo de facturación de cada cuenta.

No obstante, 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:

...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

Ahora bien, con el objetivo de determinar si existe o no desviación significativa de consumos, es necesario tener en cuenta las variaciones máximas y mínimas, establecidas en el contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, en el numeral 19.4.7.3:

Rango	Consumo Promedio Mínimo	Consumo Promedio Máximo	Variación Mínima (Cant. Desviac. Estándar)	Variación Máxima (Cant. Desviac. Estándar)
1	0	300	4	7
2	301	660	4	6
3	661	1,100	4	6
4	1,101	5,000	4	6
5	5,001	12,000	4	5
6	12,001	50,000	4	5
7	50,001	9,999,999,999	4	4

Para su caso en particular, en el periodo de mayo de 2019, se evidencia que el consumo promedio es de 49 kwh, el cual se encuentra en el rango uno (1), y su variación mínima es cuatro (4) y su máxima es siete (7), con una desviación estándar de 42. El límite máximo de consumo es 343 Kwh. Al realizar la comparación de consumo real del periodo de mayo de 2019 que corresponde a 388 kwh. Por lo que, se establece que éste sobrepasa el consumo límite, por lo tanto existió una desviación significativa de consumos.

Por lo anterior y a fin de investigar la razón de la desviación, y que la Empresa y los usuarios están obligados a adoptar precauciones eficaces que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida, el 10 de junio de 2019 se llevó a cabo la inspección técnica No. 864142517. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1⁵ y del artículo 145⁶ de la Ley 142 de 1994, encontrando lo siguiente:

Observaciones del acta: Visita para validar tarifa funcionamiento de medidor y lectura se ubica medidor n 413232 lectura 1556.6 cdm monofásico potencia instantánea 2.7 se realiza pruebas con carga resistiva resultados en el acta, predio residencial, se indica que realice revisión interna con técnico particular se verifica y tiene una fuga de energía de 2.7 amperios en la parte interna predio queda con servicio normal se anexa fotos se da respuesta a lo solicitado por el cliente

La revisión 864142517 fue atendida por el señor Jose Silva a quien se le dejó copia del acta AI-TP 3506364, en la cual se dejó consignado todo lo realizado.

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.

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5 y 12.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica los cuales cito a continuación, es obligación de la empresa realizar revisiones de los equipos de medida o instalaciones cuando lo estime conveniente sin previo aviso al cliente, con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

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

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

⁵ “9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

⁶ “ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la Empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.”

Una vez verificada el acta de inspección no se denota observación alguna por parte de quien atendió la visita en la que manifieste inconformidad con la inspección realizada, por tal razón los hechos allí descritos se tienen como ciertos.

Resaltamos que los clientes son los custodios del equipo de medida siendo responsables de las instalaciones, o de cualquier alteración en los sellos o interferencias en los medidores de energía, debidas al uso incorrecto del servicio; por lo tanto son ellos quienes deberán establecer mecanismos de seguridad eficaces, con el fin de garantizar que el medidor no sea adulterado, y así la Empresa pueda ofrecer un buen servicio.

Es importante indicarle que de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5, 9.5 y 12.4 del Contrato de servicios públicos de energía eléctrica los cuales citamos a continuación, es obligación de la empresa realizar revisiones de los equipos de medida o instalaciones cuando lo estime conveniente sin previo aviso al cliente, con el fin de verificar el buen funcionamiento de los equipos instalados, en tal razón la persona que atiende la visita no requiere de calidad específica a excepción de ser mayor de edad.

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

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.

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 (...)”

Así mismo es de mencionar, que el valor del kilovatio de energía y demás tarifas del sector eléctrico están debidamente reguladas por el gobierno nacional a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). De acuerdo con lo expuesto, le manifestamos que el valor del kilovatio cobrado en cada periodo de facturación ha sido correcto, de acuerdo con lo estipulado por la CREG.

Dicho valor, se liquida en la factura por concepto de “Consumo activa sencilla”, donde consideramos importante mencionar que, según el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 se dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Por su parte, el numeral 99.9 de la misma ley, prohibió la exoneración del pago de los servicios públicos para toda persona natural o jurídica.

Por lo tanto, todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia 558 de 2001, en los siguientes términos:

“Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliados no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación para el periodo de mayo de 2019, y que no se realizó investigación por parte de la Empresa, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: “al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las

desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”, confirmamos los consumos de la cuenta, por cuanto corresponde a energía real de la cuenta, no obstante, esta Compañía al advertir el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, encontró procedente efectuar la modificación económica No. 300376964 del 13 de agosto de 2019, en la cual se descuenta el valor de \$163.567 equivalente a 325 KWH, en consecuencia se recalculó el valor del consumo para el periodo comprendido desde el 04 de abril de 2019 hasta 13 de mayo de 2019, con base en el promedio histórico.

Se debe advertir que la modificación económica efectuada es el resultado de la estricta aplicación de lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 anteriormente citado, y no de un error en el cobro o un mal funcionamiento del equipo de medida, ya que la Empresa cumple con la aplicación del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dado que existe un equipo de medida en el predio que registra el consumo realizado.

Con fundamento en la modificación economía a realizar, revocamos la decisión No. 07617397 del 22 de julio de 2019, como quiera que accedimos a reliquidar los cargos objeto de reclamación.

De igual forma no se han vulnerado los derechos fundamentales del cliente, puesto que Enel Codensa., ha respeta el debido proceso, defensa y contradicción. Es de precisar, que todas las actuaciones efectuadas por la Compañía se encuentran contempladas en el Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, y la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios. Igualmente, sus peticiones han sido tramitadas oportunamente, y se han concedido los recursos de Ley correspondientes, trasladado al ente de control los respectivos recursos de apelación.

Por otra parte le comunicamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Condiciones Uniforme, la ley 142 de 1994.

Con lo anterior, se puede advertir que los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio como en efecto lo dispone la Resolución CREG 108 de 1997 y el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Por otro lado en concordancia al artículo 155⁷ de la Ley 142 de 1994 le informamos, no se dejan valores en aclaración teniendo en cuenta que el valor del periodo en reclamación fue modificado, tal como se indicó anteriormente con base en el promedio histórico.

Por los motivos expuestos esta oficina,

RESUELVE

1. Revocar la decisión No. 07617397 del 22 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.

⁷ "ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos."

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁸

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CJAR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

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.

⁸ 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.



07660660

2019/08/14

CITACIÓN

Señora

MARIBEL QUINTERO QUIJANO

Calle 11 B No. 13 C – 41

Teléfono 304 446 88 07

Facatativá, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02455809 del 2019-08-03, 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

CJAR/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 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.

¹⁰ 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
MARIBEL QUINTERO QUIJANO
Calle 11 B No. 13 C – 41
Teléfono 304 446 88 07
Facatativá, Cundinamarca.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02455809 del 2019-08-03 , nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa¹¹ 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 Mercurio¹²
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
CJAR/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.

¹¹ 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.
¹² 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 07660660 del FEC
EN CONSTRUCCION, del radicado 02455809 del 2019-08-03.

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 - Codensa¹³ le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

EI		
Notificado:	_____	Firma: _____
C.C. No.:	_____	Tel: _____
Secretario Ad - Hoc:	_____	C.C. No.: _____

CJAR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

¹³ 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.



07660660

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **26 / 08 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora MARIBEL QUINTERO QUIJANO, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07660660 del 2019/08/14

Persona a notificar: MARIBEL QUINTERO QUIJANO

Dirección de Notificación: Calle 11 B No. 13 C – 41, Facatativá, Cundinamarca.

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa le informa que contra la presente decisión, procede el recurso de 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 Mercurio¹⁴

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

CJAR/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. Nº.: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁴ 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.