



### **AVISO DE NOTIFICACIÓN**

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

Fusagasuga 04/09/2019

Señor (a):

**AURORA DIAZ GUTIERREZ**

Dirección: Carrera 1 A No. 4 – 15

Barrio Flandes

Correo electrónico: presidenciaa15@gmail.com

Teléfono: 311 261 06 81

**REF: Notificación Respuesta Rad 02450311 del 26/07/2019  
Número de cliente 5127962-6**

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 07666797, 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 07666797 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 04/09/2019 y se desfija el día 10/09/2019



07666797  
2019/08/16

Bogotá, D.C.

Señora  
**AURORA DIAZ GUTIERREZ**  
Carrera 1 A No. 4 – 15  
Barrio Flandes  
Correo Electrónico: [presidenciaa15@gmail.com](mailto:presidenciaa15@gmail.com)  
Teléfono: 311 261 06 81  
Pasca, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02450311 del 26 de julio de 2019  
Cliente No. 5127962-6

Respetada señora Aurora,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la presenta recurso de reconsideración sobre la factura de No. 559041004-0, por valor de \$1.861.930, el cual es un aumento desorbitante de la factura, teniendo en cuenta que el valor a cobrar no corresponde al consumo real del predio.

En respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos los cobros cargados en la factura No. 559041044 de julio de 2019, son correctos por lo cual no es procedente realizar alguna modificación. En el siguiente cuadro se detallan los conceptos cargados:

Descripción del Cargo	Unidad de Cobro	Consumo en Kwh	Valor del Cargo (\$)
CONSUMO ACTIVA SENCILLA	KWH	151	75834
CONSUMO REACTIVA SENCILLA	KVAR	29	4931
RECUPERACION DE ENERGIA	FIJO	0	1853598
ABONO COMPENSACION RESOLUC 097/2008	FIJO	0	-773
AJUSTE A LA DECENA (CREDITO)	FIJO	0	-2
RESIDENCIAL SUBSIDIO	KWH	151	-35190
SUBSIDIOS POR REINTEGROS	KWH	0	-36468

➤ **Consumo Activa sencilla**

Al verificar en nuestro sistema de información comercial, se evidencia que el consumo facturado para el periodo comprendido del 23 de mayo de 2019 al 24 de julio de 2019 se liquidó mediante la diferencia de lecturas reales reportadas por el medidor No. 26007, marca HEXING, como lo establece

el artículo 146<sup>[1]</sup> de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4 <sup>[2]</sup> del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica <sup>[3]</sup>.

Para determinar la cantidad de kilovatios (Kwh) consumidos se resta de la última lectura tomada, la lectura anterior registrada por el medidor. Dicha diferencia de lecturas da como resultado el consumo de kilovatios consumidos periódicamente en el predio, como se aprecia a continuación:

Período Comprendido		Período de Facturación	Tipo Lectura		Diferencia de lecturas	Energía Activa Facturada
Desde	Hasta		Anterior	Actual		
23/05/2019	24/07/2019	2019/07	623	774	151	151

Expuesto lo anterior, le indicamos que no es procedente hacer alguna modificación en su factura ya que se facturo mediante la 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, por lo que la lectura suministrada por usted es consecuente con el último periodo facturado.

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:

*...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.*

Por lo tanto, si requiere la revisión del medidor o contador, puede acudir a uno de los Centros de Atención al Cliente o comunicarse con la línea telefónica 7 115115, para brindarle los detalles de la inspección, costo y alcance, así como, para tomar datos y la respectiva autorización, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9.8 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, de la Empresa.

➤ **Consumo Reactiva sencilla**

Con base en lo anterior, el medidor registra consumos de energía reactiva por 29 Kvar por valor de \$4.931, la cual se factura cuando comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, según lo establecido en el numeral 19.4.9 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

➤ **Recuperación de Energía y Subsidio por Reintegros**

Al respecto le informamos que, respecto al cobro de \$ 1.853.598 por concepto de recuperación de energía menos subsidio por reintegros por valor de -\$36.468, liquidado en la factura No. 559041044

<sup>[1]</sup> 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...

del periodo de julio de 2019, nos permitimos informar que el pasado 20 de marzo de 2018 se practicó la inspección 442721131, al equipo de medida e instalaciones eléctricas en el inmueble ubicado en la Vereda La Mesa con número de servicio eléctrico 4127962 y medidor asociado marca , factor 1 y clase de servicio Residencial.

El pasado 21 de agosto de 2018, la Empresa envió la Carta de hallazgos número 7022212 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.

La empresa procedió a liquidar el consumo no registrado por el equipo de medida, correspondientes a la energía dejada de facturar en el periodo correspondiente del 20 de marzo de 2018, fecha en la cual se realizó la inspección en terreno, hasta el 17 de octubre de 2018, 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. 200019755.

Al existir mérito para recuperar energía 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 \$ **1.817.130**, según el método de cálculo que se detalla a continuación y que era aplicable a su caso:

"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:

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

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

$NF = 1$

$CL = 50 \text{ A}$

$NT = 120 \text{ V} = 0,12 \text{ kV}$

$FU = 0,2$

Número de horas = 720 horas (mes)

Entonces,

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

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

$Co = 51 \text{ kWh/mes}$

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

Entonces,

$C2 = Cc - Co$

$C2 = 864 - 51 = 813 \text{ kWh/mes}$

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 = TIEMPO DE PERMANENCIA = 5 meses

CT= 813 kWh/mes x 5 mes = 4065 kWh

DESCRIPCION	VALOR
Cantidad Días Permanencia	150,0
Fecha Inicial Periodo Permanencia	21/10/2017
Fecha Final Periodo Permanencia	20/03/2018
Consumo facturado en el periodo de permanencia Total	229,8
Consumo calculado total	4.320,0
Consumo a reintegrar de energía consumida y no registrada en el inmueble	4.090,2
Valor Recuperación de Energía	\$ 1.853.598
Contribución o Subsidio Por Reintegros	-\$ 36.468
<b>VALOR TOTAL A FACTURAR</b>	<b>\$ 1.817.130</b>

Por lo tanto, se procedió a cargar dicho cobro en la factura No. 559041044 del periodo de julio de 2019, con las anteriores características, el cual es correcto, dado que se cumplió con el debido proceso.

En este orden de ideas, la Empresa está legalmente facultada para realizar los cobros con los que usted no está de acuerdo debido a que, según el artículo 150 de la ley 142 de 1994 CODENSA puede cobrar bienes y/o servicios no facturados por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes.

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.

#### ➤ **Abono Compensación Resolución 097/2008**

Al respecto, nos permitimos informarle que, por disposición legal, las tarifas aplicadas a los clientes deben reflejar la calidad del servicio considerando la duración de las interrupciones del suministro, atendiendo la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Por tanto, desde el mes de Abril de 2011 ENEL - CODENSA S.A. E.S.P. dio inicio al “Esquema de Incentivos y Compensaciones de Calidad del Servicio”, definido mediante la Resolución CREG 097 de 2008, modificada y complementada por las Resoluciones CREG 043 y 067 de 2010.

El Esquema de Incentivos y Compensaciones de Calidad estableció que las Empresas de Servicios Públicos deben calcular índices trimestrales de indisponibilidad del servicio, los cuales deben ser considerados por las empresas para otorgar al usuario las compensaciones por calidad del servicio. De esta manera, los clientes pueden observar en el recuadro “CALIDAD DEL SERVICIO” de su factura la duración trimestral de las interrupciones del transformador al que se conectan, a partir de la cual se calcularon el índice de calidad del periodo y el valor a compensar.

#### COMPENSACIÓN CALIDAD SERVICIO RES 097/08.

Es importante aclarar que por disposición regulatoria (Res. CREG 097/08) para el cálculo de los Índices de Discontinuidad (indisponibilidad) no se tienen en cuenta las siguientes interrupciones, las cuales corresponden a causas ajenas a las compañías prestadoras del servicio de energía:

- a) Las clasificadas como “Causadas por Terceros” de acuerdo con lo definido en el literal c) del numeral 11.2.1.1 de la Res. 097/08. Éstas guardan relación con: racionamientos de emergencia, eventos de otros sistemas (de transmisión nacional y regional), interrupciones por seguridad ciudadana y cuando falla un activo de Nivel 1 de propiedad de los usuarios.
- b) Las ocasionadas por catástrofes naturales, tales como erosión (volcánica, fluvial o glacial), terremotos, maremotos, huracanes, ciclones y/o tornados.
- c) Las ocasionadas por actos de terrorismo.
- d) Las correspondientes a Acuerdos de Calidad en las zonas especiales.
- e) Suspensiones o cortes del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del usuario.
- f) Suspensiones o cortes del servicio por programas de limitación del suministro al comercializador.
- g) Las suspensiones del servicio asociadas a proyectos de expansión de los que trata el numeral 4.3 de la Res. CREG 097/08.
- h) Trabajos en subestaciones que respondan a un Programa Anual de Reposición y/o Remodelación para Exclusiones y cuyos cortes hayan sido informados a los usuarios afectados con una anticipación no mayor a ocho días y no menor a 48 horas, mediante publicación en un medio de comunicación masivo disponible en la región o área afectada. Cuando los eventos programados afecten cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a 72 horas y requerirá una comunicación formal por parte de la empresa. (ver detalles en el literal h del numeral 11.2.1.2 de la Res. CREG 097/08).
- i) Interrupciones originadas en exigencias de traslados y adecuaciones de la infraestructura eléctrica por parte de entidades distritales, departamentales, organismos viales o por demás autoridades, o por proyectos de desarrollo en concordancia con Planes de Ordenamiento Territorial.

Es importante aclarar, que cada una de las interrupciones del servicio es tenida en cuenta para el cálculo de indicadores de calidad de acuerdo con la resolución CREG vigente y, según la Comisión Reguladora de Energía Gas (CREG) en su resolución 159 de diciembre de 2001, las interrupciones se deben compensar en periodos trimestrales y estándares anuales, con dichos estándares o Valores Máximos Admisibles (VMA) las empresas asignarán proporcionalmente de acuerdo al comportamiento histórico de sus interrupciones valores máximos trimestrales, que al ser superados por el operador de red causan compensaciones que deben ser liquidadas en la facturación del cliente, indicadas como (ITG e ITAD).

Una vez se superen los valores máximos admisibles (ITG e ITAD), CODENSA S.A ESP realizará las compensaciones correspondientes de acuerdo con la Regulación CREG 097/2008.

Si desea obtener más información sobre el Esquema de Incentivos y Compensaciones de Calidad del Servicio, le recomendamos consultar las Resoluciones CREG 097 de 2008, 043 de 2010 y 067 de 2010 en el sitio web [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co).

Por otra parte, le informamos que se revisaron los registros de fallas en la red del circuito 76449 al cual está conectado el predio, evidenciando que efectivamente en el mes de julio de 2019 se presentaron fallas en el suministro.

Es de precisar, que las interrupciones fueron atendidas en el menor tiempo posible y en la mayoría de los casos se llevan a cabo las acciones correspondientes para restablecer el servicio; no obstante, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por lo inconvenientes generados y aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel – Codensa ESP hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Por otra parte, le indicamos que la regulación vigente prevé que, en el evento en que un usuario requiera una mayor confiabilidad, puede acordar con la empresa distribuidora la instalación de redes de suplencia u otros medios, siempre y cuando asuma los costos adicionales correspondientes. (CONCEPTO CREG 951117 DE 1995).

En consecuencia, los usuarios pueden obtener mayor confiabilidad del servicio mediante fuentes de respaldo (Uno o más sistemas de suministro de energía tales como grupos electrógenos, bancos de baterías, UPS o circuitos de suplencia) cuyo objetivo es proveer energía durante la interrupción del servicio eléctrico normal.

Por lo tanto, se recomienda disponer de esquemas de protección compatibles con las características de la carga instalada en su predio, de esta forma se garantiza la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema eléctrico, así mismo, proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos un mantenimiento periódico con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el servicio de los mismos.

Cabe aclarar que la compañía trabaja para satisfacer las necesidades de los clientes, evitando en lo posible interrupciones del suministro de energía eléctrica, garantizando la calidad y continuidad del servicio, sin embargo es importante tener en cuenta, que en ocasiones se presentan interrupciones momentáneas en el sistema por causas ajenas a la compañía, difíciles de controlar tales como contacto de animales, árboles, cometas u otros objetos con la red de media tensión y/o los cables no aislados, descargas atmosféricas, postes estrellados por vehículos, daños ocasionados por terceros, etc. donde se evidencia la actuación de las protecciones propias del sistema, implementadas para dar prioridad a la reanudación del servicio en el menor tiempo posible, dichos eventos se catalogan como casos fortuitos o de fuerza mayor, toda vez que son imprevistos causados por la naturaleza o por hechos que no puede prevenir la empresa, buscando la protección eléctrica a los clientes en cuanto a parámetros fuera de estándar.

➤ ***Ajuste A La Decena (Crédito)***

En relación con el abono de \$-2 por ajuste en la decena, éste se realiza de acuerdo con la resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en su artículo 35, literal e, la cual establece que la empresa puede realizar estas aproximaciones por defecto o por exceso según el caso. Conforme a lo anterior, el ajuste a la decena la empresa lo establece según lo indicado en la normatividad anteriormente mencionada.

➤ ***Residencial subsidio***



Es de aclarar que, Enel - Codensa para los estratos 1, 2 y 3 otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en el artículo 99<sup>1</sup> de la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias y la resolución Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) 355<sup>2</sup> de julio de 2004.

Por lo tanto, a partir del primer kilovatio, que supere el consumo de subsistencia, estos se cobran con una tarifa igual al 100% del costo de prestación del servicio, pues, de acuerdo con la Constitución y la ley, solamente puede ser subsidiado el consumo destinado a satisfacer necesidades básicas.

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

En consecuencia, le informamos que la cuenta del asunto presenta un saldo pendiente de \$1.853.598. No obstante, su cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta la notificación de la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

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

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
LFGM/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá.

***Su caso se encuentra en este momento del proceso.***



<sup>1</sup> "Artículo 99. Forma de subsidiar. 99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia..."

<sup>2</sup> "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".

## Contáctenos



Página web [www.enel.com.co](http://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](mailto:radicacionescodensa@enel.com) \*

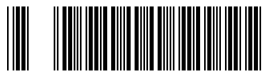


En cualquiera de nuestros centros de servicio al cliente de Enel - Codensa.

\*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](mailto:defensor@enel.com) / [denuncias@enel.com](mailto:denuncias@enel.com)
- Página web [www.enel.com.co/es/personas/defensor-cliente](http://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.



07666797

2019/08/16

### CITACIÓN

Señora

**AURORA DIAZ GUTIERREZ**

Carrera 1 A No. 4 – 15

Barrio Flandes

Correo Electrónico: [presidenciaa15@gmail.com](mailto:presidenciaa15@gmail.com)

Teléfono: 311 261 06 81

Pasca, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02450311 del 26 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>3</sup> 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](http://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 Mercurio

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

LFGM/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá.

**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.

<sup>3</sup> 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.

## CITACIÓN

Señora  
**AURORA DIAZ GUTIERREZ**  
Carrera 1 A No. 4 – 15  
Barrio Flandes  
Correo Electrónico: [presidenciaa15@gmail.com](mailto:presidenciaa15@gmail.com)  
Teléfono: 311 261 06 81  
Pasca, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02450311 del 26 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>4</sup> 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](http://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 Mercurio  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
LFGM/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá.

**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.

---

<sup>4</sup> 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.

## 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 07666797 del 2019/08/16, del radicado 02450311 del 26 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 - Codensa<sup>5</sup> 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.

<b>El Notificado:</b> _____	Firma: _____
<b>C.C. No.:</b> _____	Tel: _____
<b>Secretario Ad - Hoc:</b> _____	C.C. No.: _____

LFGM/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá

---

<sup>5</sup> 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.



07666797

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

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

Por el cual se notifica al Señor (a) **AURORA DIAZ GUTIERREZ**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07666797 del 2019/08/16

Persona a notificar: **AURORA DIAZ GUTIERREZ**

Dirección de Notificación: Carrera 1 A No. 4 – 15 - Pasca, Cundinamarca  
Barrio Flandes  
Correo Electrónico: [presidenciaa15@gmail.com](mailto:presidenciaa15@gmail.com)

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 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 Mercurio  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
LFGM/Centro de Servicio al Cliente Fusagasugá.

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**C.C. N°:** \_\_\_\_\_

**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_

**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_