



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Ubaté 30/08/2019

Señor (a):

**ROCIO DEL PILAR ROJAS PRIETO**

Dirección: Sector - Tanques

Barrio: San José

Correo electrónico:

Teléfono:

**REF: Notificación Respuesta Rad 02459918 del 09/08/2019  
Número de cliente 2557560-6**

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 07658919, 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 07658919 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 30/08/2019 y se desfija el día 05/09/2019



07658919  
2019/08/13



Bogotá, D.C.

Señora  
**ROCIO DEL PILAR ROJAS PRIETO**  
Sector - Tanques  
Barrio: San José  
Ubaté, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02459918 del 9 de agosto de 2019  
Cliente No. 2557560-6

Respetada Señora Roció:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita "Abstenerse de proyectar el cobro de la deuda actual debido a que está siendo discutida bajo la comunicación No. 07365541 del 18 de febrero de 2019, informa deuda de \$1.379.412 en la factura No. 559959765.

Al respecto, le indicamos que una vez consultado nuestro sistema de información comercial se halló que bajo señora la Rocío Del Pilar Rojas, presentó reclamación mediante comunicación No. 02326479 del 29 de enero de 2019, donde reclamó por el alto consumo liquidado después de realizado el cambio de medidor para la cuenta del asunto.

Como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión empresarial No. 07365541 del 18 de febrero de 2019, en la cual se indicó que la compañía ya se pronunció por los consumos hasta el periodo de diciembre de 2018 a través de la decisión empresarial No. 07320349 del 19 de enero de 2019, razón por la cual se refirió por los consumos para los periodos comprendidos entre 28 de noviembre de 2018 y 28 de enero de 2019, los cuales fueron liquidados por la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor N°.17150068, marca Hexing, asociado a la cuenta del asunto, en 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 respuesta a su solicitud y teniendo en cuenta el análisis realizado, le informamos que no es posible acceder a su requerimiento, toda vez que los consumos liquidados son correctos y corresponden a la energía suministrada por la Compañía al inmueble.*

Por lo tanto, en contra de dicha respuesta la señora Rocío Del Pilar Rojas interpuso el No. 02343048 del 21 de febrero de 2019, mediante la cual respondimos bajo la comunicación No. 07408422 del 13 de marzo de 2019 lo siguiente:

---

<sup>1</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.

*“(…)para los periodos de enero y febrero de 2019, los consumos facturados se están liquidando por estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor No. 17150068 marca HEXING, según lo dispone el artículo 146<sup>2</sup> de la ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4<sup>3</sup> del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica. Para determinar la cantidad de kilovatios (KW/h) consumidos se resta de la última lectura tomada, la lectura anterior registrada por el medidor*

*Es de anotar, que el medidor N°. 17150068, marca Hexing, registra consumos de energía reactiva , la cual se han mantenido en cero (0) debido a que no supera el registro establecido por la Compañía. La energía reactiva, 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.*

*Es importante precisar que la cuenta del asunto aún no tiene promedio histórico[1] por cuanto solo han transcurrido cuatro meses desde la instalación del medidor, y por tanto no es posible clasificar el consumo de la misma dentro de lo que se conoce como una desviación significativa, por lo cual no se encontró procedente realizar una investigación o revisión alguna en los términos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4.7.3 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, es decir, sobre los consumos liquidados para el periodo de Enero y Febrero de 2019.”(…)*

Por lo expuesto, la empresa indicó que:

*En concordancia al artículo 155<sup>4</sup> de la Ley 142 de 1994 le informamos, que no se dejan valores en aclaración toda qué vez según la carga aforada que registra la cuenta no supera el promedio de consumo que ha presentado la misma.*

Lo que quiere decir que no se dejaron valores en disputa mientras el ente de control emite alguna resolución, por lo que la deuda actual es real y hasta tanto no se cancelen los valores adeudados se liquidará bajo el efecto de “Saldo Anterior” y con ello se llevará a cabo la correspondiente suspensión del servicio.

Es de indicar que, La suspensión del servicio se efectúa en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140<sup>5</sup> de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20<sup>6</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, CSPE<sup>7</sup>, las cuales expresan que la falta de pago oportuno de la factura expedida por la Empresa, por un (1) período de facturación da lugar a la suspensión del servicio.

Ahora bien, como en el presente derecho de petición usted menciona el valor cobrado de \$1.373.112 de la factura No. 559959765 “Saldo Anterior” periodo de agosto de 2019, le indicamos que el último pago realizado por usted fue el 4 de febrero de 2019 bajo el comprobante de pago No. 164601134 por valor de \$74.817 correspondiente a facturas de octubre, noviembre, diciembre de 2018 y enero de

---

<sup>2</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...”

<sup>3</sup> “Determinación del consumo facturable: Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicadas por el factor del respectivo equipo de medida (...).”

<sup>4</sup> “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 períodos.”

<sup>5</sup> “ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio (...).”

<sup>6</sup> “20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- (...) 20.1 Suspensión del servicio.- En los siguientes casos: 20.1.1. Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. (...)”

<sup>7</sup> Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica (CSPE): Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

2019, por lo que dicho saldo anterior corresponde a lo dejado de cancelar de enero al periodo de julio de 2019.

Es de mencionar que como el saldo anterior contiene valores que no han sido objeto de reclamo hasta el periodo de julio de 2019 y en la respuesta No. 07365541 se explicó y confirmó el consumo hasta el periodo de febrero de 2019, a continuación, daremos una explicación de los periodos posteriores así:

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 6 de octubre de 2018 se hizo una inspección al predio ubicado según orden 728952911, con la cual se verificó que el medidor 977460 marca COMPLANT no funcionaba correctamente. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1<sup>8</sup> y del artículo 145<sup>9</sup> de la Ley 142 de 1994. A continuación, se presentan los hallazgos de la inspección:

- Medidor no registra
- Medidor no emite pulsos
- Sin sello en la celda medida
- Portasellos de celda de medida no brinda seguridad

La revisión fue atendida por la señora Rocío del Pilar rojas en calidad de propietaria, a quien se le informó el detalle de la inspección y se le entregó copia del acta 3027949, en la que se registró lo ejecutado en terreno.

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor 977460 marca COMPLANT Kw, y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor 17150068 marca HEXING, en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

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

De acuerdo con lo mencionado, el 24 de octubre de 2019 fue evaluado el medidor retirado, por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios, CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación<sup>10</sup> técnica No. 0313982 del 24 de octubre de 2018, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- Circuito de corriente deteriorado (shunt)
- Circuito de tensión deteriorado (puente de neutro)
- Base con elemento extraño (mugre internamente)
- Tapa principal con elemento extraño (presenta mugre externamente, permite observar adecuadamente la
- Información técnica)
- Otros otro (falla electrónica ver inspección metrológica)
- Base fuera de posición (el soporte de fijación superior)

<sup>8</sup> "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."

<sup>9</sup> "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."

<sup>10</sup> 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.

Con base a lo encontrado en la inspección y cambio de medidor, (medidor no registra) le indicamos que el caso se encuentra en estudio y en caso de que la empresa determine liquidar algún cobro por energía consumida no pagada, usted podrá iniciar su derecho a la defensa.

Con base a lo expuesto, a continuación, se realiza un detalle de los consumos que no han sido objeto de reclamo hasta el valor señalado por usted “saldo anterior \$1.373.112” (es decir hasta julio de 2019) así:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura Activa	Consumo Facturado Activa
31/05/2019	3/07/2019	2019/07	Real	2752	311
3/05/2019	31/05/2019	2019/06	Real	2441	623
27/03/2019	3/05/2019	2019/05	Promedio	1818	237
25/02/2019	27/03/2019	2019/04	Real	1818	477
28/01/2019	25/02/2019	2019/03	Real	1341	275

Como se puede observar, los consumos de marzo y abril se liquidaron reales con base a la estricta diferencia de lecturas emitidas por el medidor No. 17150068 marca HEXING; Para el periodo de mayo de 2019 el consumo se liquidó en promedio lo que quiere decir que no se cobró lo realmente consumido en el predio; esto debido a que no se tuvo acceso al medidor, por lo tanto hasta que se tomara la lectura del periodo posterior, la empresa cobró en promedio el consumo de mayo.

Esta liquidación por promedio se encuentra autorizada por el artículo 146 de la ley 142 de 1994<sup>11</sup>.

Ahora bien, como el periodo de mayo se liquidó en promedio, se determinó precedente reliquidar los consumos, incluyendo así los valores dejados de facturar; es decir, la diferencia existente entre el promedio histórico de consumo y el consumo real reportado para dicho periodo.

Este cobro, fue incluido en la factura No. 553063360 correspondiente al periodo de junio de 2019. Le aclaramos que, dicha reliquidación se efectuó al valor del kilovatio del mes en que éste fue causado. A continuación, detallamos la forma en cómo se calculó dicho concepto:

Descripción	Fecha	Kilovatios
Lectura real junio	31/05/2019	2441
Lectura real abril	27/03/2019	1818
Diferencia de lecturas (65 días)		623

Entonces, la diferencia de lecturas (623 kilovatios) se divide en el número total de días transcurridos entre la lectura anterior real reportada (27 de marzo de 2019) y la lectura actual real reportada (31 de mayo de 2019), es decir 65 días.

De esta forma, se obtiene el consumo promedio diario (9,58 kilovatios) el cual se multiplica por los días transcurridos para cada período, así:

<sup>11</sup> ARTÍCULO 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 (...).

Del 3 de mayo al 31 de mayo de 2019:  
Del 27 de marzo al 3 de mayo de 2019:

28 días \*9,58 = 268 kilovatios.  
37 días \*9,58 = 354 kilovatios.

Conforme con lo anterior, en la factura No. 553063360 se liquidaron 268 kilovatios por concepto de consumo de este periodo; más 118 kilovatios dejados de facturar en el periodo promediados bajo el concepto de “*cargo por reliquidación de consumos*”, a estos kilovatios se le calculó el subsidio correspondiente la cual fue cargada bajo el concepto “*cargo subsidio por reliquidación de consumos*”.

Y para el periodo de julio de 2019, comprendido del 31 de mayo al 3 de julio de 2019 el consumo se liquidó mediante la diferencia de lecturas reales 2752kw menos 2441kw para un consumo de 11 liquidado en dicho periodo como lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Así mismo, como el valor señalador por usted contiene valores liquidados desde el periodo de marzo de 2019 que no se han reclamado, le indicamos que en la factura de marzo No. 542196037 se liquidó el siguiente concepto:

- Cobro IVA 19%
- Cobro inspección – perdidas
- Valor medidor – perdidas
- Calibración – perdidas
- Sellos medidor - perdidas

Estos conceptos, corresponde a la inspección No. 728952911 mencionada en este oficio, (cambio medidor por no registrar consumo).

Es de anotar que los Clientes son los custodios del equipo de medida y son responsables de las instalaciones, o de cualquier alteración en los sellos o interferencias en los medidores de energía deben tomar medidas de seguridad eficaces que garanticen que el medidor no sea adulterado.

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 Servicio Público 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.*

**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 Servicio Público de Energía Eléctrica 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.*

Posteriormente, al cambio de medidor se envió la comunicación N° 07251817 enviada por la Empresa, se ofrecieron dos (2) alternativas para la reposición del medidor 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 en el periodo de marzo de 2019, mediante factura No 542196037.

Se indica 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.

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.

Finalmente, consideramos pertinente explicar, que en las facturas de marzo a julio de 2019 se registran otros rubros que a continuación detallaremos y explicaremos así:

#### Interés Por Mora (Res:6%- Nore:29,55% EA)

Con respecto a los intereses por mora liquidados en la facturación de la cuenta en mención, le indicamos que los intereses se liquidan teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Financiera, contando los días transcurridos entre la primera fecha hasta la fecha de pago o el día del periodo de facturación de la siguiente emisión.

De la misma manera, le reiteramos que los intereses por mora liquidados en la factura se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, cláusula 19.9.1:

*“19.9.1 Intereses por mora. - En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.*

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

#### Ajuste A La Decena

La Resolución CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas) 108 de 1997 en su artículo 35, literal e, establece que la empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se desprejará.

#### Saldo Anterior

Se debe a que no realiza pago desde el periodo de febrero, por tanto, las facturas se vienen emitiendo mes a mes para realizar el cobro de consumo, no obstante, como no realiza ningún pago se ve reflejado el saldo anterior de acuerdo con la deuda de la cuenta.



## Alumbrado Público Municipio De Ubaté

le informamos que al respecto del cobro de alumbrado público, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante la Oficina Asesora Jurídica, en CONCEPTO SSDPD-OJ-2003-0391, expresó:

*“... el contrato de suministro de alumbrado público definido por el artículo 02 de la Resolución CREG 43 DE 1995 como un convenio o contrato celebrado con la finalidad del suministro de la energía eléctrica entre un municipio responsable del servicio y una empresa distribuidora o comercializadora de energía, es un contrato especial y diferente al de servicios públicos domiciliarios...”*

Por lo anterior, le indicamos que el cobro de alumbrado público reflejado en sus facturas obedece a un acuerdo de la Alcaldía Municipal de Ubaté (Cundinamarca), mediante el cual se autorizó dicho cobro a los usuarios del Municipio, actuando Codensa únicamente como recaudadora del pago. Por lo tanto, Enel-Codensa ha venido cobrando a todos nuestros Clientes de dicho Municipio el valor correspondiente a este servicio.

*“...Por otra parte, le informamos que el servicio de alumbrado público es por naturaleza uno de aquellos servicios que no tienen un destinatario individual, pues su beneficiario es la comunidad de habitantes del respectivo Municipio, independientemente del beneficiario especial o accidental que puedan percibir quienes en forma particular disfruten de especiales condiciones de iluminación con ocasión de la localización de las luminarias, el Municipio como responsable de su prestación debe recuperar de los usuarios los costos que implique su prestación.”*

*“En este sentido, mientras el cliente conserve su vinculación con Enel-Codensa y no haga una cancelación definitiva de su cuenta, así no tenga medidor, Enel-Codensa continuará con el compromiso de facturación del impuesto por alumbrado público establecido por el Municipio de Soacha; por consiguiente el deberá realizar los pagos de alumbrado público estipulados, ya que no nos asiste facultad alguna de exoneración, dado que nuestra empresa es quien los factura y recauda, independiente de los conceptos que por prestación de energía le brindemos.”*

Si usted desea más información sobre el acuerdo firmado debe dirigirse a la Alcaldía Municipal donde reposa una copia del acuerdo en mención.

## Residencial Subsidio

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

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

*“Artículo 99. Forma de subsidiar. 99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia...”*

Dicho lo anterior, le indicamos que la cuenta 2557560-6 a la fecha presenta un saldo pendiente de pago por valor de \$1.506.550 correspondientes a 10 diez periodos de mora, por lo que le sugerimos realizar el pago en cualquiera de nuestros centros de servicio.

Por lo tanto, le manifestamos que en la actualidad Enel-Codensa ofrece acuerdos o convenios de pago con el fin de facilitar la cancelación de las obligaciones pendientes con la Empresa, estos acuerdos pueden representar beneficios que alivien la situación económica del cliente ajustándose a

su capacidad de pago, razón por la cual le sugerimos acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente, en donde nuestros funcionarios le atenderán en lo referente, pues son los únicos puntos autorizados para realizar este tipo de convenios, con los siguientes documentos:

1. Certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días.
  - a. Si en el certificado de Tradición y Libertad figura más de un (1) propietario para el predio, la solicitud debe venir firmada por todos los propietarios junto con sus respectivos documentos de identidad.
  - b. Si los datos del propietario corresponden a una empresa o establecimiento comercial, la solicitud debe encontrarse firmada por el representante legal anexando el certificado original de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no mayor a 30 días.
2. En caso de no coincidir la dirección del Certificado de Tradición y Libertad con la dirección registrada en la factura del predio, es necesario presentar Boletín de Nomenclatura original, con fecha de expedición inferior a 30 días.
3. Fotocopia de la cédula.

Vale la pena resaltar que en la respuesta No. 07408422 del 13 de marzo de 2019 del recurso de reposición 02343048 del 21 de febrero de 2019 la empresa resolvió Confirmar la decisión empresarial No. 07365541 del 18 de febrero de 2019 y Conceder el recurso de apelación ante el señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.

En tal sentido, le sugerimos estar a la espera de resolución por el ente de control y realizar el pago de lo adeudado a la fecha y así evitar suspensiones y sanciones innecesarias.

Enel - Codensa<sup>12</sup> le informa que, contra los consumos explicados, así como los intereses de los mismos y el cobro de inspección por cambio de medidor liquidado en el periodo de marzo de 2019, 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<sup>13</sup>

---

<sup>12</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

<sup>13</sup> La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

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



#### Contáctenos



Página web [www.enel.com.co](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.



07658919

2019/08/13

### CITACIÓN

Señor  
**ROCIO DEL PILAR ROJAS PRIETO**  
Sector - Tanques  
Barrio: San José  
Ubaté, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02459918 del 9 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>14</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<sup>15</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
2396/ Centro de Servicio al Cliente Ubaté

**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>14</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.  
<sup>15</sup> 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.

CITACIÓN

Señor  
**ROCIO DEL PILAR ROJAS PRIETO**  
Sector - Tanques  
Barrio: San José  
Ubaté, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02459918 del 9 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>16</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<sup>17</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
2396/ Centro de Servicio al Cliente Ubaté

**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>16</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.

<sup>17</sup> 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 07658919 del 2019/08/13, del radicado 02459918 del 9 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 - Codensa<sup>18</sup> le informa que, contra los consumos explicados, así como los intereses de los mismos y el cobro de inspección por cambio de medidor liquidado en el periodo de marzo de 2019, 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.

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

2396/ Centro de Servicio al Cliente Ubaté

<sup>18</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.



07658919

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **23/08/2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica al Señor **ROCIO DEL PILAR ROJAS PRIETO**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07658919 del 2019/08/13

Persona a notificar: **ROCIO DEL PILAR ROJAS PRIETO**

Dirección de Notificación: Sector - Tanques  
Barrio: San José

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

Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Enel - Codensa le informa que le informa que, contra los consumos explicados, así como los intereses de los mismos y el cobro de inspección por cambio de medidor liquidado en el periodo de marzo de 2019, 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.

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<sup>19</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
2396/ Centro de Servicio al Cliente Ubaté

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. N°:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>19</sup> 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.