



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Chía 29/08/2019

Señor (a):

OLGA JUDITH SÁNCHEZ TORRES

Dirección: Carrera 8 A N°. 16 A - 11

Barrio: Osorio

Correo electrónico:

Fax: 313 412 12 03

**REF: Notificación Respuesta Rad 02450065 del 26/07/2019
Número de cliente 819645-7**

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 07652972, 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.

Se procede con la fijación del presente aviso el día 29/08/2019 y se desfija el día 04/09/2019





07652972
2019/08/12

Bogotá, D.C.

Señora
OLGA JUDITH SÁNCHEZ TORRES
Carrera 8 A N°. 16 A - 11
Barrio: Osorio
Teléfono: 313 412 12 03
Chía, Cundinamarca

Asunto: Derecho de Petición
No. 02450065 del 26 de julio del 2019
Cliente No. 819645-7

Respetada señora Olga:

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa¹. Recibimos su comunicación relacionada en el asunto, mediante la cual solicita una revisión técnica para que no continuen llegando cobros excesivos los cuales no se han consumido, indica que no ha recibido respuesta de recurso de reposición instaurado el 16 de junio del 2019, exige una solución inmediata y contundente, ya que el 23 de julio se realizó inspección en el predio.

Al respecto, le indicamos que al verificar en nuestro sistema de información comercial se encontró que:

1. La señora Olga Judith Sánchez Torres, interpuso el Derecho de Petición N°. 02407513 del 27 de mayo de 2019, mediante el cual reclamó por el consumo de energía liquidado en el periodo de facturación de mayo de 2019, comprendido del 23 de abril al 22 de mayo de 2019, por lo que solicito revisión y proteger la cuenta.
2. Como respuesta a dicho Derecho de Petición, Enel – Codensa²., emitió la Decisión Empresarial N°. 07555518 del 14 de junio de 2019, en la cual se confirmó que el consumo de energía liquidado en el periodo de mayo de 2019 fue liquidado mediante la diferencia de las lecturas registradas por el medidor instalado en el predio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y lo establecido en la cláusula 19.4 del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
3. Por lo cual, el 17 de junio de 2019, en visita realizada a nuestras oficinas, actuando de conformidad con lo previsto por el artículo 67³ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procedió a notificar personalmente a la señora Olga Judith Sánchez Torres, la Decisión Empresarial N°. 07555518 del 14 de junio de 2019, y se

¹ Codensa S.A ESP es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo CODENSA S.A ESP.

² *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.

³ Artículo 67 C.P.A.C.A 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.

hizo entrega al interesado de copia del acto administrativo que se notificó. Situación ésta que se corrobora con la interposición de recursos.

4. La señora Olga Judith Sánchez Torres, interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la Decisión Empresarial N°. 07555518 del 14 de junio de 2019, mediante Radicado N°. 02424371 del 19 de junio de 2019.
5. Mediante la comunicación N°. 07595043 del 10 de julio de 2019 se decretó una práctica de pruebas con el fin de verificar el estado y funcionamiento del medidor N°. 3593298, marca Landis, teniendo en cuenta lo dispuesto por los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ahora bien, con el fin de dar respuesta a las pretensiones efectuadas, le informamos que para el periodo de mayo de 2019, comprendido del 23 de abril al 22 de mayo de 2019, el consumo (481 Kwh) se liquidó mediante la diferencia de las lecturas reales reportadas por el medidor N°. 3593298, marca Landis, como lo establece el artículo 146⁴ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4⁵ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica⁶.

Para determinar la cantidad de kilovatios (Kw/h) consumidos se resta de la lectura registrada por el medidor que se tomó el 22 de mayo de 2019 (15588 Kw), la lectura anterior que se tomó el 23 de abril de 2019 (15107 Kw). Dicha diferencia de lecturas da como resultado el consumo de kilovatios consumidos en el periodo de mayo de 2019 en el predio, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Período de Facturación	Fecha de toma de lectura	Tipo Lectura	Lectura en Terreno	Consumo Facturado	Número de Medidor
2019/05	22/05/2019	Real	15588	481 kwh	3593298
	23/04/2019	Real	15107		3593298

Es de aclarar, que los periodos de facturación varían de acuerdo con las fechas de toma lectura (días hábiles), por lo que éstos, no siempre están compuestos por la misma cantidad de días. Para el periodo de mayo de 2019, 33 días.

Es importante mencionar, que el consumo de energía puede variar de acuerdo con los hábitos de consumo, el número de habitantes; cantidad de electrodomésticos, su estado y las características de estos; sistemas de iluminación; intervalos de tiempos de apagado y encendido, entre otros factores, asociados al consumo de energía de cada predio; o en algunos casos a daños en las instalaciones internas del predio.

Vale la pena aclarar, que la red interna⁷ es responsabilidad exclusiva del cliente tal y como determina la cláusula 16⁸ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

⁴ 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...”

⁵ “... 19.4 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 multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida (...).”

⁶ Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos).

⁷ RED INTERNA.- (Instalaciones internas): Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

⁸ “... 16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA.

Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE, deberán cumplir con los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes”.

Es importante resaltar, que el consumo facturado en el periodo de mayo de 2019 no presenta una desviación significativa en los términos del artículo 149⁹ de la ley 142 de 1994 y lo estipulado en la cláusula 19.4.7.3¹⁰ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, por cuanto el incremento del consumo no supera los límites establecidos.

Para 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 la cláusula 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, para el periodo de mayo de 2019, se evidencia que el consumo promedio es de 344 Kwh, el cual se encuentra en el rango dos (2), y su variación mínima es cuatro (4) y su máxima es seis (6), con una desviación estándar de 299

Para el periodo de mayo de 2019, el límite máximo de consumo es 3.128 Kwh. Al realizar la comparación con el consumo real del periodo de mayo de 2019 (481 Kwh), se establece que éste no sobrepasa el consumo límite, por lo tanto, no existió una desviación significativa de consumos.

Respecto del valor del kilovatio hora (Kw/h), le aclaramos que éste depende de diferentes factores externos que varían cada mes, tales como la disponibilidad actual y futura de agua y combustibles, la inflación y la demanda de energía, entre otros factores. La evolución de las tarifas está sujeta al comportamiento de dichos componentes, los cuales no son fijados por Enel – Codensa.

La fórmula de cálculo de la tarifa de energía (Costo unitario de prestación del servicio – CU-) indica que los costos de prestación del servicio están asociados con los costos que enfrenta la Empresa en desarrollo de sus actividades, y son reflejo de la cadena del servicio, que incluye los costos de generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas de energía y restricciones. Dichos costos están regulados por la Resolución de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG N°. 119 de 2007.

De otra parte, se evidencia que mediante la inspección N°. 857514330 se cambió el medidor N°. 3593298, marca Landis. Lo anterior 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. Esto en cumplimiento del artículo 9 numeral 9.1¹¹ y del artículo 145¹² de la Ley 142 de 1994.

⁹ "ARTICULO 149.- De la revisión previa. 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."

¹⁰ "... 19.4.7.3 Para CLIENTES que presenten desviaciones significativas. En este caso se establecerá el consumo con base en el numeral 19.4.3 Cálculo por "Promedio de consumos registrados", del presente Contrato, mientras se establece la causa de la desviación. Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si ésta es mensual (...)."

¹¹ "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."

¹² "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."

A continuación, se presentan los hallazgos de la inspección:

- Medidor sin sello en bloque de terminales
- Acometida pelada/ empalmada o deteriorada
- Sin sello en la celda medida
- Alto porcentaje registrado por el medidor
- Se informó efectuar adecuaciones

En desarrollo de la inspección se retiró el medidor N°. 3593298, marca Landis, con lectura 16770,90 kw, y en su lugar, el mismo día, se instaló el medidor N°. 18256118, marca Hexing, con lectura 2,19 kw y 1,08 kvar, en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad.

La revisión fue atendida por la señora Olga Judith Sánchez, en calidad de propietaria, a quien se le informó el detalle de la inspección y se le entregó copia del acta (AI-TP) N°. 5030597, en la que se registró lo ejecutado en terreno.

Es preciso aclarar, 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 la misma forma, le informamos que la Empresa actúa bajo el principio de la buena fe y no imputa responsabilidad directamente sobre las personas, únicamente, se informan los hallazgos encontrados en las inspecciones.

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

Es importante tener en cuenta que las adecuaciones descritas en la inspección deben efectuarse en cumplimiento de las normas establecidas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas, CREG, y con base en lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE y la Norma Técnica Colombiana, NTC, 2050. Así mismo, de acuerdo con lo contemplado en el numeral 11.2¹³ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

Es de precisar, que según las cláusulas 9, 9.4 y 9.7¹⁴ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, son obligaciones del cliente cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE, y proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado.

Cabe mencionar que, la acometida¹⁵ no hace parte de las redes públicas, de las cuales ENEL – CODENSA., es el responsable. Por consiguiente, ésta hace parte de la propiedad del cliente¹⁶, conforme a la ley 142 de 1994, artículo 135¹⁷.

¹³ 11.2. Condiciones técnicas para el suministro, solicitud y conexión del servicio. - Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se registrarán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, o normas que lo aclaren, modifiquen o reemplacen, y las normas que adopte y defina la Empresa (...)

¹⁴ "9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. Son obligaciones del CLIENTE las siguientes:"

"... 9.4 Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE como condición para contar con el servicio de energía".

"... 9.7 Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio".

¹⁵ "... 14.1.- Acometida. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local".

Es importante destacar, que el cliente como responsable de las instalaciones eléctricas, debe adelantar todas las gestiones necesarias para contar con unas adecuadas condiciones técnicas y de seguridad para la prestación del servicio. En el evento de no efectuar las adecuaciones la Empresa puede suspender el servicio de acuerdo con los numerales 20, 20.1 y 20.1.9¹⁸ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

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 6 de agosto de 2019 fue evaluado el medidor N°. 3593298, marca Landis, por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios, CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación¹⁹ técnica N°. 0343706 del 6 de agosto de 2019, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- PLACA DE CARACTERÍSTICAS DETERIORADO (El indicador del numerador decimal)
- OTRO (Tapa del bloque de terminales adaptada para conexión)
- ELEMENTO MÓVIL (ROTOR) FISURADO (Rayado concéntricamente en la cara superior del disco)
- CIRCUITO DE CORRIENTE DETERIORADO (Oxidado el núcleo)
- CIRCUITO DE TENSIÓN DETERIORADO (Oxidado el núcleo)

Analizando los resultados de la inspección se dictaminó el medidor N°. 3593298, marca Landis, como *no conforme*.

En consecuencia, teniendo en cuenta el resultado de la certificación técnica N°. 0343706 del 6 de agosto de 2019 no hay lugar a efectuar modificación y/o ajuste la factura.

Con respecto al subsidio otorgado, le manifestamos que la cuenta en referencia registra como predio residencial, estrato tres (3) por lo que Enel – Codensa., para los estratos uno (1), dos (2) y tres (3) otorga el subsidio de acuerdo con lo establecido en el artículo 99²⁰ de la ley 142 de 1994 de servicios públicos y normas complementarias y la resolución Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) 35521 de julio de 2004. Por lo tanto, a partir del primer kilovatio, que supere el *consumo mínimo de subsistencia* (130 Kwh), 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.

Con respecto a los intereses por mora liquidados en la facturación de la cuenta en mención, le

¹⁶ "... 14.16.- Red interna. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere".

¹⁷ "... Artículo 135. - De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes (...)"

¹⁸ "... 20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Si EL CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, LA EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.

20.1 Suspensión del servicio, en los siguientes casos:"

"... 20.1.9 No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes".

¹⁹ 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.

²⁰ "Artículo 99. Forma de subsidiar. 99.5. Los subsidios no excederán, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia..."

²¹ "ARTÍCULO 10. 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".

comunicamos que éstos se liquidan teniendo en cuenta la tasa establecida por la Superintendencia Bancaria, contando los días transcurridos entre la primera fecha hasta la fecha de pago o el día del periodo de facturación de la siguiente emisión. Los intereses por mora se pactan en los términos del Código Civil, como se indica en la cláusula 19.9.1²² del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. Es de aclarar, que los recargos moratorios son liquidados sobre los saldos insolutos y en ningún momento se cobran recargos sobre recargos.

En cuanto al concepto de ajuste a la decena Resolución CREG 108-97, le informamos que la Resolución N°. 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, en su artículo 35, literal e, establece que la Empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la Empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará.

Es de precisar, que la respuesta al Derecho de Petición N°. 02407513 del 27 de mayo de 2019 se emitió oportunamente, mediante la Decisión Empresarial N°. 07555518 del 14 de junio de 2019, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158²³ de la ley 142 de 1994; de igual forma, ésta fue notificada personalmente oportunamente.

De acuerdo con lo mencionado, la Empresa no ha vulnerado los derechos del cliente pues se han seguido las normas y procedimientos regulados por la ley 142 de 1994 que rige la prestación del servicio público domiciliario y el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. Nuestras actuaciones se enmarcan en lo reglado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico colombiano respecto del derecho de petición, desvirtuándose con ello el incumplimiento de los requisitos legales y la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición y corroborando en cualquier caso la plena observancia del debido proceso por medio del cual se garantizan los derechos de representación, igualdad, defensa y contradicción.

Finalmente, con el fin de que el cliente realice el pago de las sumas que no son objeto de reclamación y mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación dando aplicación a lo dispuesto en el artículo 155²⁴ de la ley 142 de 1994, encontramos procedente dejar en aclaración el consumo del periodo de mayo de 2019 que supera el consumo promedio histórico.

En conclusión y con fundamento en las expuestas consideraciones, la Compañía habrá de confirmar la Decisión Empresarial N°. 07555518 del 14 de junio de 2019; tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión, Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

Ahora bien, con base en lo anterior esta oficina procede a reiterar el recurso de reposición No. 02424371 del 19 de junio de 2019 al cual al cual dimos respuesta bajo la comunicación No 07650454 del 08 de agosto del 2019 donde la empresa resolvió confirmar la decisión N°. 07555518 del 14 de junio de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión y concedió el recurso

²² "... 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.

Para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; en el caso de los clientes residenciales, se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren, modifiquen o adicionen".

²³ "... ARTÍCULO 158.- Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él".

²⁴ Artículo 155. 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.

de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

Finalmente le informamos que contra la presente comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994”.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel - Codensa²⁵ hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio²⁶
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LCGP / Centro de Servicio al Cliente Chía

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.

²⁵ 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.

²⁶ 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.



07652972

FEC EN CONSTRUCCION

CITACIÓN

Señora
OLGA JUDITH SÁNCHEZ TORRES
Carrera 8 A N°. 16 A - 11
Barrio: Osorio
Teléfono: 313 412 12 03
Chía, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02450065 del 26 de julio del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa²⁷ 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 Mercurio²⁸
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LCGP / Centro de Servicio al Cliente Chía

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.

²⁷ 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.
²⁸ 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

Señora
OLGA JUDITH SÁNCHEZ TORRES
Carrera 8 A N°. 16 A - 11
Barrio: Osorio
Teléfono: 313 412 12 03
Chía, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02450065 del 26 de julio del 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa²⁹ 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 Mercurio³⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
LCGP / Centro de Servicio al Cliente Chía

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.

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

²⁹ 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.

³⁰ 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.

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 07652972 del 2019/08/12, del radicado 02450065 del 26 de julio del 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 - Codensa³¹ le informa que contra la presente decisión, no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994”.

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

LCGP / Centro de Servicio al Cliente Chía

³¹ 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.



07652972

ENEL - CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

Fecha: **22 / 08 / 2019**

(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **OLGA JUDITH SÁNCHEZ TORRES**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07652972 del 2019/08/12

Persona a notificar: **OLGA JUDITH SÁNCHEZ TORRES**

Dirección de Notificación: Carrera 8 A N°. 16 A - 11
Chía, 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, no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994".

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 Mercurio³²

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

LCGP / Centro de Servicio al Cliente Chía

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA: _____

C.C. N°: _____

FECHA Y HORA: _____

CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

³² 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.