



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Bogotá 02/09/2019

Señor (a):

**ESPERANZA HURTADO DE PATRON**

Dirección: AK 37 No 82 - 20 Bloque 1 Apartamento 103

Correo electrónico:

Teléfono: 311 231 39 36

**REF: Notificación Respuesta Rad 02427906 del 26/06/2019  
Número de cliente 539646-8**


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 07660338, 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 07660338 proceden los recursos de reposición ante la Compañía y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

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



---



07660338  
2019/08/14

Bogotá D.C.

Señora:

**ESPERANZA HURTADO DE PATRON**

AK 37 No 82 - 20 Bloque 1 Apartamento 103

Teléfono 311 231 39 36

Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición  
No. 02427906 del 26 de junio de 2019  
Cliente No. 539646-8

Respetada Señora Esperanza,

Reciba un cordial saludo de Enel - Codensa<sup>1</sup>. De acuerdo con lo mencionado en la comunicación No. 07611271 enviada por Enel - Codensa el 17 de julio de 2019, en la cual le informamos, que con el fin de verificar su requerimiento, era necesario realizar una prueba consistente en una inspección técnica, por lo tanto una vez allegada la información le estaríamos informando por este medio, así mismo solicita aclaración del saldo a favor registrado para la cuenta en asunto.

De acuerdo con lo anterior le informamos que se hizo un análisis del histórico de consumos de su predio durante los últimos cinco meses, el cual muestra lo siguiente:

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura en Terreno Activa FP	Consumo Facturado Activa FP
20/05/2019	18/06/2019	2019/06	Real	47901	0
17/04/2019	20/05/2019	2019/05	Real	47901	0
<b>19/03/2019</b>	<b>17/04/2019</b>	<b>2019/04</b>	<b>Promedio</b>	<b>47901</b>	<b>261</b>
18/02/2019	19/03/2019	2019/03	Real	47901	197
19/01/2019	18/02/2019	2019/02	Real	47704	269

Al respecto, le recordamos que de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994 que rige la prestación del servicio público domiciliario, solo proceden reclamaciones contra facturas que no tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Compañía:

*“...No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.*

<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.

Le informamos que para la cuenta No. 539646-8 durante el periodo de facturación de abril de 2019, el consumo fue liquidado por promedio, de acuerdo con lo establecido en la cláusula No. 19.4 del Contrato de Servicios Públicos de Energía Eléctrica, de la Empresa<sup>2</sup> el cual establece que:

*“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. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:*

- *Promedio del estrato socioeconómico.*
- *Aforo individual de carga.*
- *Promedio de consumos registrados.*
- *Capacidad instalada.*
- *Porcentaje registrado por el medidor.*
- *Potencia instantánea.*

Sin embargo, el sistema no tuvo en cuenta los consumos reales, motivo por el cual se encontró procedente abonar la reliquidación de consumos registrados en el periodo de mayo de 2019 correspondiente a -261 KWH por valor de -\$138.789, por lo cual para la cuenta en referencia registra a la fecha con saldo de -\$93,940.

Ahora y 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, por lo cual se realizaron las siguientes inspecciones:

- Inspección No. 885995860

Ejecutada el 12 de julio de 2019, Resultado Adecuar.

Observación Acta servicio residencial vivienda. dirección errada. Dirección actual kr 28 # 86-55, medidor cuarto interno. acometida #8 subterránea. se encuentra medidor desconectado. medidor con bloque terminales quemado. no registra, medidor sin sello en c.c. 1/1 no se sella ya que medidor se encuentra desconectado. Predio en servicio directo monofásico. asistido por atención de emergencias #13785003 comprobante en portería, potencia instantánea de 0.3 kw. no se puede aforar no se encuentra residente en el apartamento se llama al numero 3112313936 cliente informa que no se encuentra cerca del predio atiende vigilancia la cual no tiene autorización para permitir el cambio de medidor, cuenta protegida con radicado No. 2427906, se requiere realizar cambio de medidor. Favor agendar cita al 6422849 en los siguientes 3 días hábiles. de no permitir la ejecución de la inspección en próxima visita se procederá con la suspensión de servicio.

Seguidamente se generó inspección No. 887615746.

Ejecutada el 30 de julio de 2019, Resultado Cambio.

Observación del Acta. Inspección factor 11 cliente objetivo usuario reprograma para cambio medidor, acometida desde barraje 1x8awg, carga instantánea en servicio directo 0.238 kw, medidor desconectado, caja de conexiones quemada, sin sello en caja de conexiones, atención emergencias deja servicio directo, se cambia medidor, se envía a laboratorio para pruebas y análisis, medidor instalado registra dentro del rango presta servicio apto 103, persona que atiende manifiesta no estar

---

<sup>2</sup> Contrato de servicios públicos de energía eléctrica: Documento que establece las condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica (obligaciones y derechos)

autorizada para aforar, celda no cumple norma no brinda seguridad, se instala sello en celda de medida.

Conforme al resultado de esta inspección y en concordancia con lo dispuesto en el inciso 3º de la cláusula 20.1.3<sup>3</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, en virtud de las condiciones técnicas en que fue encontrado el predio, se efectuó la correspondiente corrección.

Por lo tanto, con el fin de realizar la correcta medición de sus consumos, en cumplimiento del artículo 145<sup>4</sup> de la Ley 142 de 1994, el cual señala que es un derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, y obliga a la Empresa y a los usuarios a adoptar precauciones eficaces que aseguren el correcto funcionamiento de los equipos de medida, se instaló el medidor No.18243656 marca HEXING con lectura 2.11 Kwh, en perfecto estado y con todos sus elementos de seguridad. Después de la inspección el predio quedo con servicio funcionando normalmente.

La visita No.887615746, fue atendida por la señora María Pimiento, en calidad de encargado, quien recibió la información de todo lo encontrado y se entregó copia del acta AI-TP 200505.

Cabe recordar que el medidor hace parte de la red interna del predio, motivo por el cual y de acuerdo a lo establecido en el Artículo 23 de la Resolución CREG de 1997 el cliente es el responsable del cumplimiento de las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Estos elementos deben estar en condiciones óptimas de funcionamiento para la seguridad de su familia, la comunidad y el medio ambiente, según las disposiciones establecidas en el RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas).

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 31 de julio de 2019 fue evaluado el medidor 869225 marca COMPLANT por el laboratorio de evaluación de la Compañía Americana de Multiservicios, CAM.

Dicha evaluación fue registrada en la certificación técnica No. 0343558 del 31 de julio de 2019, en la que consta el hallazgo de las siguientes irregularidades:

- Tapa principal quemado (Parte inferior)
- Bloque de terminales quemado (Terminales de entrada y salida de fase y neutro)
- Circuito de corriente quemado (Conductores y Shunt)
- Circuito de tensión QUEMADO (Puente de neutro)
- Base quemado (Parte posterior)
- Base roto (Parte posterior y empaque)
- Otros QUEMADO (Tapa del bloque de terminales)

Al analizar los resultados de la evaluación del medidor, y de lo encontrado en terreno en el momento de la inspección, el caso se encuentra en estudio, por lo que una vez terminado el respectivo análisis se procederá a facturar los valores que se hayan ocasionado ya que se pudo haber producido

---

<sup>3</sup> Dentro de la inspección que realice la EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encontraren anomalías se procederá a reemplazar el elemento o a corregir la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos; así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

<sup>4</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."

consumos no registrados por el medidor y por ende no facturados, si esto se determina y se procede con el cobro y en caso de no estar de acuerdo con los mismos, usted podrá iniciar su derecho a la defensa a través del agotamiento de la vía gubernativa descrito en la normatividad legal vigente.

Por lo anterior, esperamos haber atendido adecuadamente su solicitud y le reiteramos que siempre estaremos prestos en atender cualquier inquietud o trámite que sea solicitado en los puntos de atención donde la Empresa disponga del servicio.

Enel – Codensa le informa que, contra la presente decisión, proceden los recursos de reposición ante la Compañía y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Estos recursos deberán presentarse en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o en su defecto a la fecha de notificación por aviso, con base en lo establecido en la Ley 142 de 1994.

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

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>5</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JFMN / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICO

***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)

<sup>5</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.

- 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.



07660338

2019/08/14

### CITACIÓN

Señora:

**ESPERANZA HURTADO DE PATRON**

AK 37 No 82 - 20 Bloque 1 Apartamento 103

Teléfono 311 231 39 36

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02427906 del 26 de junio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>6</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>7</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JFMN / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICO

**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>6</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>7</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.

## CITACIÓN

Señora:

**ESPERANZA HURTADO DE PATRON**

AK 37 No 82 - 20 Bloque 1 Apartamento 103

Teléfono 311 231 39 36

Bogotá, D.C.

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02427906 del 26 de junio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>8</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>9</sup>

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JFMN / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICO

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

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

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

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

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

**Al asistir a la oficina comercial debe presentar:**

**I)** Documento de identidad **II)** Poder si actúa en representación de un tercero (anexe fotocopia de la cédula del tercero) **III)** Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica **IV)** este documento.

## ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

<sup>8</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>9</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.



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 07660338 del FEC EN CONSTRUCCION, del radicado 02427906 del 26 de junio 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>10</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.: _____

JFMN / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICO

---

<sup>10</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.



07660338

**EDEL - CODENSA  
NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Fecha: **26 / 08 / 2019**  
(Art. 69 CPACA)

Por el cual se notifica a la Señora **ESPERANZA HURTADO DE PATRON**, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07660338 del 2019/08/14

Persona a notificar: **ESPERANZA HURTADO DE PATRON**

Dirección de Notificación: AK 37 No 82 - 20 Bloque 1 Apartamento 103  
Bogotá, D.C.

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<sup>11</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
JFMN / CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE CADE CHICO

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

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

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

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

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

<sup>11</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.