



### AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Choconta 02/09/2019

Señor (a):

**GLORIA EMPERATRIZ CADENA**

Dirección: Calle 3 No. 12 – 08

Correo electrónico:

Fax: 310 553 53 90

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02448042 del 24/07/2019  
Número de cliente 4040921-4**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el presente AVISO le notificamos que mediante comunicación 07660409, ENEL – CODENSA dio respuesta a su recurso, de la cual se adjunta copia íntegra.

ADVERTENCIA: En cumplimiento de lo señalado en Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la desfijación de este AVISO.

RESUELVE:

1. Confirmar la respuesta dada al Caso No. 40644653 del 24 de julio de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.
2. Conceder el recurso de apelación ante la superintendencia de Servicios Público Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

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



07660409

2019/08/14

Bogotá,

Señora

**GLORIA EMPERATRIZ CADENA**

Calle 3 No. 12 – 08

Teléfono 310 553 53 90

Villapinzón, Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición y apelación

No. 02448042 del 24 de julio de 2019

Cuenta 4040921-4

Respetada señora Gloria, reciba un cordial saludo:

El suscrito jefe de la Oficina de Peticiones y Recursos, en uso de las facultades conferidas por los artículos 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, procede a resolver el Recurso de Reposición y en subsidio el de apelación contra la respuesta dada al caso No. 40644653 del 24 de julio de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

### HECHOS

1. El señor Gloria Emperatriz Cadena, presentó reclamación verbal mediante el caso No 40644653 del 24 de julio de 2019, donde nos reclamó por el incremento en el consumo facturado en la cuenta 4040921-4
2. En respuesta a la atención No. 40644653 del 24 de julio de 2019, la Compañía da respuesta verbal a la reclamación, en la cual se confirmó que los cobros son correctos, y por tal motivo no es procedente efectuar modificación alguna. Ya que los consumos de energía fueron establecidos con base en las lecturas reales tomadas al medidor 278031 marca OSAKI instalado en el predio, según lo dispone el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 19.4 del Contrato de servicio público de energía eléctrica).
3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 67<sup>1</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), así como el Decreto 1166 de 2016 el 24 de julio de 2019 se procedió a notificar de manera personal a la señora Gloria Emperatriz Cadena, tal como se evidencia en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma citada anteriormente en cuanto a la anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

---

<sup>1</sup> 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.

4. La señora Gloria Emperatriz Cadena, interpone Recurso de Reposición mediante radicado No. 02448042 del 24 de julio de 2019, contra la respuesta dada al caso No 40644653 del 24 de julio de 2019.

### ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

El recurrente manifiesta inconformidad con la respuesta dada al caso No 40644653 del 24 de julio de 2019, ya que indica que la factura le llegó por un consumo muy alto cuando siguen viviendo las mismas personas y se tiene los mismos electrodomésticos.

### PRUEBAS

1. Recurso de Reposición y Apelación. 02448042 del 24 de julio de 2019. (Folios-02).
2. Constancia de recepción, respuesta y notificación del Caso No 40644653 del 24 de julio de 2019, (Folios-02).
3. Facturas desde julio de 2018 hasta julio de 2019 (Folios-13).
4. Certificación de pagos hasta la fecha (folio-01).
5. Histórico de consumos (Folio-01).

CUENTA NO 4040921-4						
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo Lectura	Lectura Factura Activa FP	Consumo Facturado Activa FP	Número de Medidor
12/06/2019	15/07/2019	2019/07	Real	7716	197	278031
14/05/2019	12/06/2019	2019/06	Real	7519	123	278031
11/04/2019	14/05/2019	2019/05	Real	7396	168	278031
12/03/2019	11/04/2019	2019/04	Real	7228	172	278031
12/02/2019	12/03/2019	2019/03	Real	7056	141	278031
15/01/2019	12/02/2019	2019/02	Real	6915	141	278031
13/12/2018	15/01/2019	2019/01	Real	6774	175	278031
14/11/2018	13/12/2018	2018/12	Real	6599	160	278031
12/10/2018	14/11/2018	2018/11	Real	6439	175	278031
13/09/2018	12/10/2018	2018/10	Real	6264	151	278031
14/08/2018	13/09/2018	2018/09	Real	6113	128	278031
13/07/2018	14/08/2018	2018/08	Real	5985	143	278031
14/06/2018	13/07/2018	2018/07	Real	5842	120	278031

### CONSIDERACIONES

Antes de referirnos al objeto de recurso en la presente actuación, es pertinente informar que el Caso No. 40644653 del 24 de julio de 2019, le precisamos la procedencia del" ...Recurso de Reposición y Apelación y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual se podría interponer, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación...". En tal sentido, se dará trámite al Recurso de Reposición y Apelación.

Conviene subrayar que, nuestras actuaciones se enmarcan en lo regulado por el conjunto de normas que circunscriben el ordenamiento jurídico colombiano respecto del derecho de petición y por tanto hemos de advertir que, de conformidad con el principio operativo general del derecho, en derecho las cosas se deshacen, tal como se hacen y en atención al derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito; la petición verbal en la que reclamó el consumo

facturado se resolvió con inmediatez y en la forma misma en que se presentó, es decir, verbal y presencialmente, situación ésta que se corrobora con la interposición de recursos.

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

El contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual y de él se derivan obligaciones para ambas partes. Así lo dispone el artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Dentro de las principales obligaciones a cargo del usuario se encuentra el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido, siendo entonces ésta la esencia del contrato según lo establece el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

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

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

En la relación presentada, en el acápite de pruebas, se puede advertir que los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas reales tomadas al medidor instalado en el predio como en efecto lo dispone la Resolución CREG 108 de 1997 y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Esta circunstancia es la que debe analizarse de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

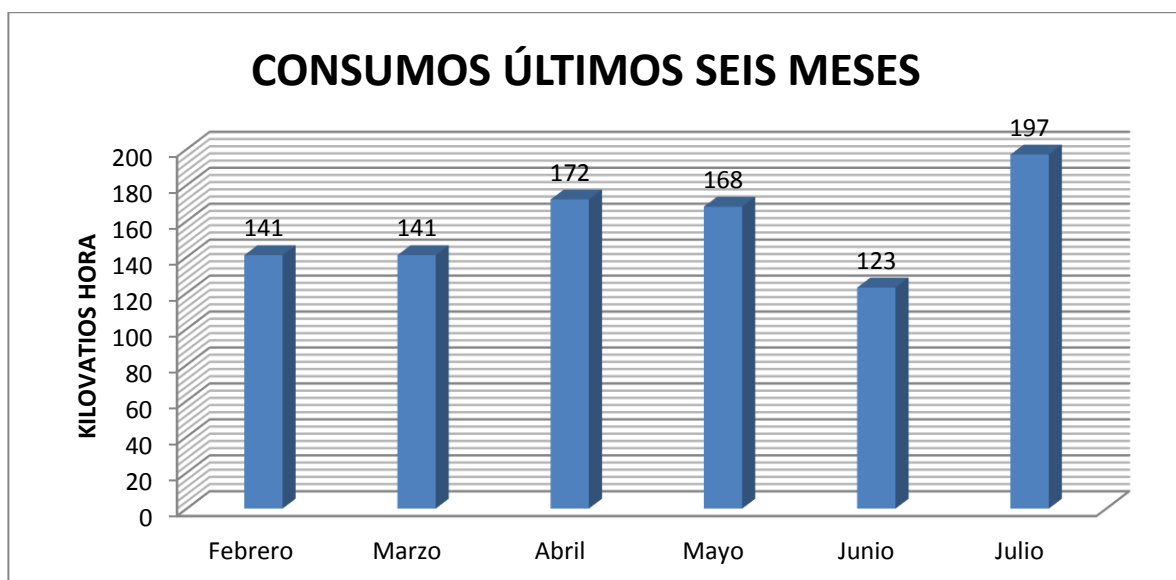
El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 dispone que es obligación de las empresas al preparar las facturas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare 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.

Con esa perspectiva, el párrafo primero del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en lo que específicamente se refiere a las desviaciones significativas en los consumos, remitió a las disposiciones del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, al expresar que: "Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los

últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato. (Resaltado fuera de texto).

Una vez informado los argumentos jurídicos procedemos a realizar el análisis de su caso en la que encontramos:

Al respecto, es necesario aclarar que la compañía con el fin de constatar y garantizar la correcta liquidación de los periodos facturados, y en atención a su solicitud, fue pertinente realizar un análisis del histórico de consumos de los últimos 6 meses del predio asociado a la cuenta No. 4040921-4 el cual gráficamente muestra lo siguiente:



Como se observa, en el último mes se ha presentado variación en el consumo de energía la cual, entre otros, puede obedecer a cambios en los hábitos del consumo o a un daño en las instalaciones internas del predio.

Vale la pena aclarar que para la cuenta en asunto se presentó un incremento en el consumo comparado con el promedio de los últimos seis (6) meses anteriores; sin embargo, este incremento no es considerado como una desviación significativa, según lo establecido en el artículo 149<sup>2</sup> de la Ley 142 de 1994 y los numerales 19.4.7.3<sup>3</sup> y 19.4.7.4<sup>4</sup> del contrato de servicios públicos de energía eléctrica

Para la cuenta, el consumo en el periodo de julio de 2019 se liquidó con base en la diferencia de lecturas, como lo establece el artículo 146<sup>5</sup> de la ley 142 de 1994 y a la cláusula 19.4<sup>6</sup> del Contrato

<sup>2</sup> "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."

<sup>3</sup> "19.4.7.3 (...) 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. Para determinar las variaciones máximas y mínimas de consumo se considerará la cantidad de desviaciones estándar. LA EMPRESA se reserva el derecho de variar los porcentajes indicados de acuerdo con lo estipulado en el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG (...)"

<sup>4</sup> 19.4.7.4 (...) Una vez aclarada la causa del subregistro, la EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al CLIENTE como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación. (...)"

<sup>5</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>6</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 (...)"

de servicios públicos de energía eléctrica<sup>7</sup>.

Por otra parte, 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, como lo puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Período Comprendido		Días del periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Facturada	Promedio diario en KW
Desde	Hasta			Anterior	Actual		
12/06/2019	15/07/2019	33	2018/11	7519	7716	197	6,0
14/05/2019	12/06/2019	29	2018/10	7396	7519	123	4,2
11/04/2019	14/05/2019	33	2018/09	7228	7396	168	5,1
12/03/2019	11/04/2019	30	2018/08	7056	7228	172	5,7
12/02/2019	12/03/2019	28	2018/07	6915	7056	141	5,0
15/01/2019	12/02/2019	28	2018/06	6774	6915	141	5,0

Es de indicar, que el consumo depende de la frecuencia y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos allí instalados, y la disminución del mismo dependerá únicamente del uso que se dé a la energía, por lo que le recomendamos ejercer especial control a los aparatos eléctricos que funcionan en el predio.

Por consiguiente, le indicamos que la Empresa viene facturando por la estricta diferencia de lecturas de tal manera que el consumo facturado corresponde con el uso, continuidad y tiempo de utilización de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble así mismo la disminución depende únicamente del control que ejerzan los usuarios en la utilización de los servicios públicos.

Así las cosas, le indicamos que los consumos liquidados son reales pues corresponden plenamente a los kilovatios suministrados por nuestra Compañía al inmueble en cuestión, sin evidenciar inconsistencia alguna en las lecturas reales reportadas, no habiendo lugar a modificación o ajuste alguno en su factura.

Por otra parte, queremos aclararle, que el valor del kilovatio hora (Kw/h) 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. Con el fin de mitigar aumentos bruscos en la tarifa a los usuarios finales de todo el país, relacionados con la variación de los factores mencionados la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG regula y supervisa las tarifas aplicables.

Consideramos oportuno sugerirle revisar las instalaciones eléctricas o red interna. Vale la pena aclarar, que la red interna<sup>8</sup> es responsabilidad exclusiva del cliente tal y como determina la cláusula 16<sup>9</sup> del Contrato de servicio público de energía eléctrica (CSPEE).

Si desea la realización de una inspección al medidor, debe solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente o en la línea 7 115 115, a fin de que se le haga claridad sobre el costo de la inspección y se tomen los datos necesarios para su ejecución, teniendo en cuenta que es obligación

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

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA. - (Instalaciones Internas). De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

El CLIENTE, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya y/o mantenga la red interna, según la competencia que las normas vigentes otorgan para actuar a cada uno de ellos

del cliente cancelar el valor de las inspecciones o revisiones solicitadas cuando el resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento según lo establecido en el numeral 9 cláusula 9.8<sup>10</sup> del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

La cuenta estará protegida para efectos de suspensión del servicio hasta que se surta todo el proceso de notificación descrito en los artículos 67, 68 y 69<sup>11</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo de la presente decisión.

Así las cosas, la Empresa no encuentra ninguna irregularidad en los consumos liquidados a la cuenta No. 4040921-4, ajustándonos en su integridad a lo señalado en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, sentencias constitucionales, siempre teniendo en cuenta, los históricos de consumo y la información de nuestro sistema comercial.

Esperamos haber atendido adecuadamente su solicitud y le reiteramos que siempre estaremos prestos a atender cualquier inquietud o trámite que sea solicitado, en cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

Es de resaltar que la presente Decisión Empresarial se emite dentro de los quince (15)<sup>12</sup> días hábiles siguientes a la fecha de su presentación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

Finalmente le informamos, que mientras el ente de control resuelve el recurso de apelación y en concordancia al artículo 155<sup>13</sup> de la Ley 142 de 1994 se encontró procedente dejar en aclaración el valor correspondiente al consumo de julio de 2019 lo que supera el promedio de la cuenta por valor de \$23.640

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel - Codensa<sup>14</sup> hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes.

Por lo anteriormente expuesto ENEL - CODENSA.

## RESUELVE

1. Confirmar la respuesta dada al Caso No. 40644653 del 24 de julio de 2019, tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.

<sup>10</sup> "9 Obligaciones del cliente (.....) 9.8 Cancelar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones por él solicitadas y cuyo resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento."

<sup>11</sup> "Artículo 67. Notificación personal. (...) En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. (...)

Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."

<sup>12</sup> "ARTÍCULO 158 DE LA LEY 142 DE 1994: 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 auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él."

<sup>13</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 periodos."

<sup>14</sup> Enel - Codensa es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo ENEL - CODENSA.

2. Conceder el recurso de apelación ante la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle,

Cordialmente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>15</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
2359/Centro de servicio al cliente Chocontá

***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/empresas/defensor-del-cliente](http://www.enel.com.co/empresas/defensor-del-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.

<sup>15</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.



## CITACIÓN

Señora  
**GLORIA EMPERATRIZ CADENA**  
Calle 3 No. 12 – 08  
Teléfono 310 553 53 90  
Villapinzón, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02448042 del 24 de julio 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  
2359/Centro de servicio al cliente Chocontá

**NOMBRE DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_  
**FIRMA:** \_\_\_\_\_  
**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_  
**FECHA Y HORA:** \_\_\_\_\_  
**CALIDAD DE QUIEN RECIBE:** \_\_\_\_\_

<sup>16</sup> Enel -Codensa es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo ENEL - CODENSA.  
<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 párrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

**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.

## CITACIÓN

Señora  
**GLORIA EMPERATRIZ CADENA**  
Calle 3 No. 12 – 08  
Teléfono 310 553 53 90  
Villapinzón, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. No. 02448042 del 24 de julio de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa<sup>18</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>19</sup>  
Gilberto Alexander Porras Forero  
Oficina Peticiones y Recursos  
2359/Centro de servicio al cliente Chocontá

**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>18</sup> Enel -Codensa es parte del Grupo Enel. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo ENEL - CODENSA.

<sup>19</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 07660409 del 2019/08/14, de la comunicación radicada con No. 02448042 del 24 de julio de 2019

Conceder el recurso de apelación ante la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

**El Notificado:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_  
**Secretario Ad - Hoc:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_  
**Tel:** \_\_\_\_\_  
**C.C. No.:** \_\_\_\_\_



RAD EN CONSTRUCCION

ENEL - CODENSA  
**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

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

Por el cual se notifica al señor **GLORIA EMPERATRIZ CADENA** de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07660409 del FEC EN CONSTRUCCION

Persona a notificar: **GLORIA EMPERATRIZ CADENA**

Dirección de Notificación Calle 3 No. 12 – 08 Villapinzón, Cundinamarca .

Nombre del funcionario que expidió el acto: **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**  
Cargo Oficina Peticiones y Recursos.

Recursos que proceden:

Conceder el recurso de apelación ante la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

Se advierte que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Cordialmente

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio<sup>20</sup>

**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Oficina Peticiones y Recursos

2359/Centro de servicio al cliente Chocontá

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

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

**C.C. Nº.:** \_\_\_\_\_

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

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

<sup>20</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.