



AVISO DE NOTIFICACIÓN

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

Facatativá 01/09/2019

Señor (a):
ROSALBA CHAPARRO MOLINA

Dirección: Carrera 13 No. 13 – 05, Local 102, Barrio Remanso
Correo electrónico:
Fax: 350 837 23 37

**REF: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 02454695 del 02/08/2019
Número de cliente 5322694-4**

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 07660033, 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 decisión No. 07617557 del 22 de julio de 2019, tal y como qued 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 se enviará el expediente a dicho ente 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 01/09/2019 y se desfija el día 06/09/2019



07660033

2019/08/14

Bogotá,

Señora

ROSALBA CHAPARRO MOLINA

Carrera 13 No. 13 – 05, Local 102, Barrio Remanso

Teléfono 350 837 23 37

Facatativá, Cundinamarca

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
No. 02454695 del 02 de agosto de 2019
Cuenta 5322694-4

Respetada señora Rosalba.

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 interpuesto contra la decisión No. 07617557 del 22 de julio de 2019, teniendo en cuenta lo siguiente:

HECHOS:

1. La señora Rosalba Chaparro Molina, presentó derecho de petición mediante comunicación No. 02431650 del 02 de junio de 2019, donde reclamo por el consumo de la cuenta.
2. Como respuesta a dicho reclamo la Compañía le envía la decisión No. 07617557 del 22 de julio de 2019, en la cual se le informa que los consumos han sido liquidados mediante la diferencia de las lecturas registradas por el medidor, 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. Para efectos de poner en conocimiento del cliente sobre la decisión 07617557 del 22 de julio de 2019, por lo que no fue posible efectuarle en su momento notificación mencionada en el artículo 67¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, se procedió a dejar citación, para efectuar notificación el 24 de julio del 2019, tal como consta la guía 014995009156 suministrada por la empresa de mensajería Envía, dando cumplimiento al artículo 68² del mismo código.
4. Posteriormente, y para dar cumplimiento a lo mencionado en el artículo 69³ del CPACA, el primero de agosto de 2019 se realizó la notificación por aviso, según lo indicado en la guía

¹ Artículo 67. 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.

² 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.

³ 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,

014995117612, informada por la empresa de mensajería Envía, y en esta se le informa al cliente que cuenta con cinco días hábiles para interponer los recursos de ley correspondientes.

5. Por lo cual, el 20 de julio de 2019, en visita realizada a nuestras oficinas, actuando de conformidad con lo previsto por el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procedió a notificar personalmente a la señora Rosalba Chaparro Molina, la decisión No. 07617557 del 22 de julio de 2019 y se hizo entrega a la interesada de copia del acto administrativo que se notificó.
6. La señora Rosalba Chaparro Molina, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión No. 07617557 del 22 de julio de 2019, mediante radicado No. 02454695 del 02 de agosto de 2019.

ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

En el radicado No. 02454695 del 02 de agosto de 2019, el recurrente manifiesta su desacuerdo con la decisión proferida por la empresa, indicando que no está conforme con los consumos de la cuenta.

PRUEBAS

1. Recurso de reposición y apelación No. 02454695 del 02 de agosto de 2019. (Folio 1)
2. Copia de derecho de petición No. 02431650 del 02 de junio de 2019. (Folios 2)
3. Copia de decisión empresarial No. 07617557 del 22 de julio de 2019. (Folios 6)
4. Copia del acta de citación para notificación personal, según guía No. 014995009156. (Folios 2)
5. Copia del acta de notificación por aviso, según guía No. 014995117612. (Folios 2)
6. Copia acta de notificación en centro de servicio. (Folio 1)
7. Certificación de pagos. (Folio 1)
8. Duplicado de las facturas de mayo de 2018 a junio de 2019. (Folios 14)
9. Histórico de consumos de la cuenta 5322694-4. (Folio 1)
10. Análisis de consumos:

Energía Activa							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Activa FP	Consumo Activa FP	Número de Medidor
13/05/2019	18/06/2019	2019/06	Facturación	Real	10773	710	32073
4/04/2019	13/05/2019	2019/05	Facturación	Real	10063	565	32073
5/03/2019	4/04/2019	2019/04	Facturación	Real	9498	418	32073
5/02/2019	5/03/2019	2019/03	Facturación	Real	9080	444	32073
8/01/2019	5/02/2019	2019/02	Facturación	Real	8636	434	32073
6/12/2018	8/01/2019	2019/01	Facturación	Real	8202	430	32073
7/11/2018	6/12/2018	2018/12	Facturación	Real	7772	42	32073
5/10/2018	7/11/2018	2018/11	Facturación	Real	7730	45	32073
5/09/2018	5/10/2018	2018/10	Facturación	Real	7685	34	32073
3/08/2018	5/09/2018	2018/09	Facturación	Real	7651	44	32073
6/07/2018	3/08/2018	2018/08	Facturación	Real	7607	39	32073
7/06/2018	6/07/2018	2018/07	Facturación	Real	7568	39	32073
7/05/2018	7/06/2018	2018/06	Facturación	Real	7529	41	32073
6/04/2018	7/05/2018	2018/05	Facturación	Real	7488	47	32073

Energía Reactiva							
Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Reactiva FP	Consumo Reactiva FP	Número de Medidor
13/05/2019	18/06/2019	2019/06	Facturación	Real	9951	366	32073
4/04/2019	13/05/2019	2019/05	Facturación	Real	9230	463	32073
5/03/2019	4/04/2019	2019/04	Facturación	Real	8485	293,5	32073
5/02/2019	5/03/2019	2019/03	Facturación	Real	7983	260,5	32073
8/01/2019	5/02/2019	2019/02	Facturación	Real	7501	263,5	32073
6/12/2018	8/01/2019	2019/01	Facturación	Real	7021	305,5	32073
7/11/2018	6/12/2018	2018/12	Facturación	Real	6501	0	32073
5/10/2018	7/11/2018	2018/11	Facturación	Real	6480	1	32073
5/09/2018	5/10/2018	2018/10	Facturación	Real	6457	2,5	32073
3/08/2018	5/09/2018	2018/09	Facturación	Real	6438	0	32073
6/07/2018	3/08/2018	2018/08	Facturación	Real	6419	0	32073
7/06/2018	6/07/2018	2018/07	Facturación	Real	6402	0	32073
7/05/2018	7/06/2018	2018/06	Facturación	Real	6387	0	32073
6/04/2018	7/05/2018	2018/05	Facturación	Real	6369	0	32073

ACLARANDO

Verificando en nuestro sistema de información comercial le informamos que no procede realizar ningún tipo de descuento, modificación, retiro o referirnos frente al mes de febrero de 2019 hacia atrás, toda vez que sobre los mismos no procede reclamación teniendo en cuenta lo contemplado en el artículo 154 de la ley 142 de 1994 el cual establece:

“...ARTICULO 154 DE LEY 142 DE 1994 en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos... “

De igual manera, Enel - Codensa para estos casos se basa en el numeral 26 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica el cual establece:

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “...En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA”

De otra parte, es de aclarar que mediante recurso No. 02454695 del 02 de agosto de 2019, además del consumo hasta el periodo de junio de 2019, reclama también por los consumos de julio de 2019, es de mencionar que, en aras de prevalecer el debido procedimiento administrativo, el hecho nuevo se ha tramitado mediante radicado No. 02457054 del 02 de agosto de 2019, donde se emitió la

comunicación No. 07653969 del 12 de agosto de 2019, la cual fue se encuentra en proceso de notificación.

CONSIDERACIONES

La ley 142 de 1994 en el numeral 9.1 del artículo 9° señala que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Así mismo el artículo 146 de la citada Ley señala que la empresa y 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 disponibles y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

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.

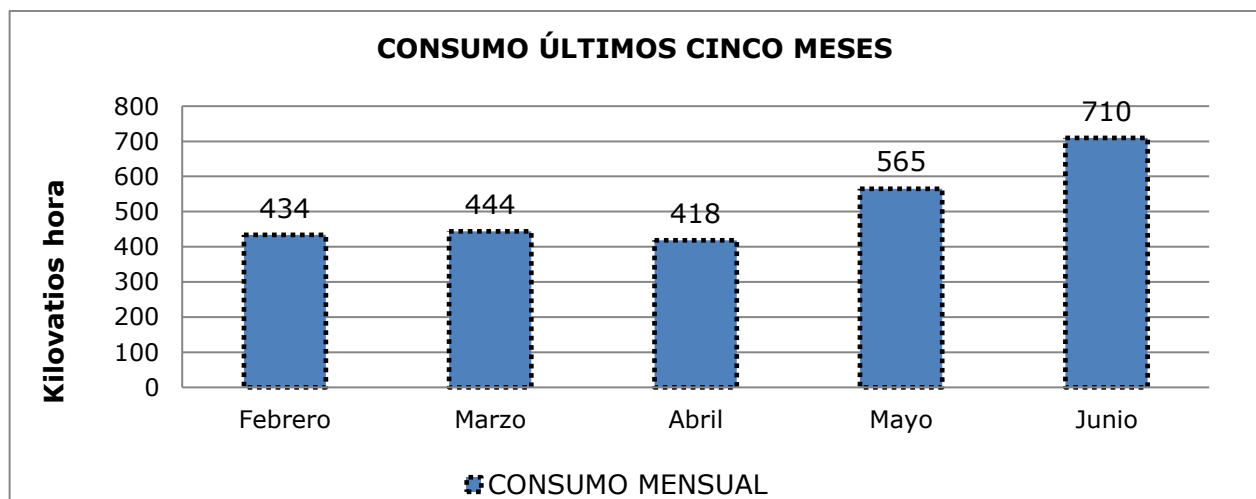
El contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual y de él se derivan obligaciones para ambas partes. Así lo dispone el artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Dentro de las principales obligaciones a cargo del usuario se encuentra el pago del servicio efectivamente prestado por la empresa y recibido, siendo entonces esta 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.

En consecuencia, para resolver el recurso de reposición interpuesto es necesario revisar los consumos liquidados a las cuentas en mención.

Al respecto, se efectuó una validación en nuestro sistema comercial y se hizo un análisis del histórico de consumos de los últimos 5 meses para la cuenta 5322694-4, el cual gráficamente muestra lo siguiente:



Como se observa, los últimos meses tuvieron un aumento en el consumo frente al de los meses anteriores; este incremento, entre otros, puede obedecer a cambios en los hábitos del consumo o a un daño en las instalaciones internas del predio.

Por otra parte, le informamos que el consumo facturado durante los periodos de febrero hasta junio de 2019 se encuentra bien liquidado y que la empresa está facturando los consumos de la cuenta del asunto según el registro de las lecturas reales tomadas en su medidor mensualmente, para determinar la cantidad de kilovatios (Kw/h) consumidos se resta de la lectura que efectivamente se tomó en el periodo actual la tomada en el período anterior. Así se da 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 el siguiente cuadro podrá verificar la diferencia de lecturas, resultado que se convierte en el consumo que se cobra en cada periodo:

Energía Activa:

Período Comprendido		Días de cada periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Consumida	Promedio diario en KW*
Desde	Hasta			Anterior	Actual		
13/05/2019	18/06/2019	36	2019/06	10063	10773	710	19,7
4/04/2019	13/05/2019	39	2019/05	9498	10063	565	14,5
5/03/2019	4/04/2019	30	2019/04	9080	9498	418	13,9
5/02/2019	5/03/2019	28	2019/03	8636	9080	444	15,9
8/01/2019	5/02/2019	28	2019/02	8202	8636	434	15,5

* La última columna muestra la cantidad de kw consumidos en cada día del mes facturado (promedio diario).

Energía Reactiva:

Período Comprendido		Días de cada periodo	Período de Facturación	Tipo Lectura		Energía Reactiva	50 % Activa	Energía Facturada
Desde	Hasta			Anterior	Actual			
13/05/2019	18/06/2019	36	2019/06	9230	9951	721	355	366
4/04/2019	13/05/2019	39	2019/05	8485	9230	745	283	463
5/03/2019	4/04/2019	30	2019/04	7983	8485	502	209	293
5/02/2019	5/03/2019	28	2019/03	7501	7983	482	222	260
8/01/2019	5/02/2019	28	2019/02	7021	7501	480	217	263

Adicionalmente, se evidencia que el medidor registra consumos de energía reactiva, a lo cual es importante aclarar que, frente al cobro de energía reactiva, el contrato de condiciones uniformes de la compañía en el numeral 19.4.9 establece:

*“Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva.
- El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa...”*

Expuesto lo anterior, 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, como en su caso que nos indica manifiesta que el predio se encuentra ahora desocupado.

Así las cosas, la red interna no es responsabilidad de la compañía tal y como lo determina la cláusula 16 del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica para la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado regulado:

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

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 el numeral 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, en el periodo de mayo de 2019, se evidencia que el consumo promedio es de 302 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 183,07 El límite máximo de consumo es 1401 Kwh. Al realizar la comparación de consumo real del periodo de mayo de 2019, fue de 565 Kwh. Por lo que, se establece que éste no sobrepasa el consumo límite, por lo tanto, no existió una desviación significativa de consumos.

Y para el periodo de junio de 2019, se evidencia que el consumo promedio es de 389 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 162,77 El límite máximo de consumo es 1365 Kwh. Al realizar la comparación de consumo real del periodo de junio de 2019, fue de 710 Kwh. Por lo que, se establece que éste no sobrepasa el consumo límite, por lo tanto, no existió una desviación significativa de consumos.

Es importante mencionar, que estos consumos no presentan una desviación significativa en los términos del artículo 149⁴ de la ley 142 de 1994 y lo estipulado en el numeral 19.4.7.3⁵ del Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica.

Teniendo en cuenta que no existió una desviación para los consumos de la cuenta, no se encontró precedente realizar una investigación o inspección alguna en los términos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, antes citado.

En atención a que la realización de la revisión al medidor generaría un costo que sería facturado al cliente y en razón a que no se obtuvo autorización para efectuar el cobro en las condiciones señalada, no se programó la inspección.

⁴ "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."

⁵ "... 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 (...)."

Si usted requiere se realice una revisión al medidor (contador), le sugerimos solicitarla en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente o en la línea 7 115 115, a fin de darle claridad sobre el costo y el alcance de la inspección y se tomen los datos necesarios para su autorización de ejecución, teniendo en cuenta que el cliente debe cancelar el valor cuando el resultado arroje que los equipos o instalaciones del mismo están en correcto funcionamiento según lo establecido en el numeral 9 cláusula 9.8⁶ del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.

De la misma forma, Enel - Codensa publica mensualmente la tarifa con base en los componentes establecidos. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigila los cálculos realizados por las Empresas. La evolución de las tarifas está sujeta al comportamiento de dichos componentes, los cuales no son fijados por Enel - Codensa.

Es importante resaltar que las tarifas aplicadas por Enel - Codensa, están debidamente establecidas de acuerdo con la resolución CREG 119 de 2007, y, dando aplicación a la opción tarifaria, establecida en la resolución CREG 168 de 2008.

Así mismo es de mencionar, que el valor del kilovatio de energía y demás tarifas del sector eléctrico están debidamente reguladas por el gobierno nacional a través de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). De acuerdo con lo expuesto, le manifestamos que el valor del kilovatio cobrado en cada periodo de facturación ha sido correcto, de acuerdo con lo estipulado por la CREG.

Dicho valor, se liquida en la factura por concepto de "*Consumo activa sencilla*", donde consideramos importante mencionar que, según el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 se dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Por su parte, el numeral 99.9 de la misma ley, prohibió la exoneración del pago de los servicios públicos para toda persona natural o jurídica.

Por lo tanto, todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia 558 de 2001, en los siguientes términos:

"Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliados no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente".

A continuación, explicamos los demás ítems cobrados en las facturas de mayo y junio de 2019:

➤ **AJUSTE A LA DECENA (DEBITO Y CRÉDITO)**

En relación con el cargo de -\$2 crédito y \$3 debito por ajuste en la decena, éste se realiza de acuerdo con la resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en su artículo 35, literal e, la cual establece que la empresa puede realizar estas aproximaciones por defecto o por exceso según el caso.

Conforme a lo anterior, el ajuste a la decena la empresa lo establece según lo indicado en la normatividad anteriormente mencionada.

⁶ Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE y cuyo resultado sea que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento.

➤ INTERÉS POR MORA E INTERÉS MORA CONTRIBUCIÓN

Le indicamos que los intereses 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.

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 Servicios Públicos 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.

➤ CONTRIBUCIÓN RESIDENCIAL SENCILLA ACTIVA Y REACTIVA

Sobre el valor por concepto de contribución, le informo que la contribución es liquidada conforme al artículo 89.1 de la Ley 142 de 1994, son sujetos pasivos de la contribución de solidaridad los usuarios de inmuebles residenciales en los estratos 5 y 6, y los usuarios industriales y comerciales. El valor facturado por este concepto corresponde al 20% del consumo registrado durante el periodo anterior y su finalidad conforme lo señala el artículo 5 de la ley 286 del 3 de julio de 1996.

De igual forma no se han vulnerado los derechos fundamentales del cliente, puesto que Enel - Codensa, ha respeta el debido proceso, defensa y contradicción. Es de precisar, que todas las actuaciones efectuadas por la Compañía se encuentran contempladas en el Contrato De Servicio Público De Energía Eléctrica, y la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios. Igualmente, sus peticiones han sido tramitadas oportunamente, y se han concedido los recursos de Ley correspondientes, trasladado al ente de control los respectivos recursos de apelación.

Por otra parte, le comunicamos que la Empresa siempre, en cada una de las respuestas a las diferentes peticiones, realiza el debido proceso y permite al usuario controvertir y hacer uso de su derecho a la defensa, dado a que todas las acciones realizadas por la empresa se encuentran contempladas en el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, la ley 142 de 1994.

Finalmente le informamos que no se dejan valores en reclamación por cuanto, se evidencia en el sistema de información comercial, que los cargos objeto de reclamo ya fueron cancelados por el cliente en su totalidad.

Por los motivos anteriormente expuestos esta Oficina.

RESUELVE

1. Confirmar la decisión No. 07617557 del 22 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 Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente se enviará el expediente a dicho ente para lo de su competencia.
3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá D.C.

Reiteramos nuestro deseo de servirle

Cordialmente,

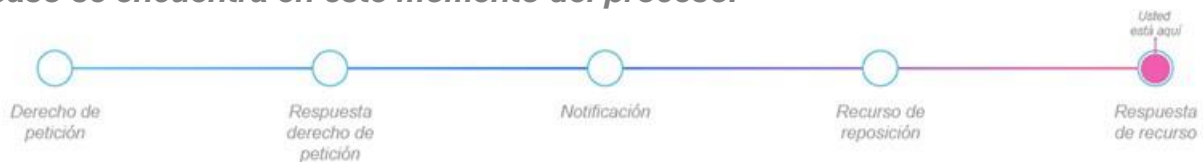
Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁷

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JCND/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

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/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.

⁷ 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

ROSALBA CHAPARRO MOLINA

Carrera 13 No. 13 – 05, Local 102, Barrio Remanso

Teléfono 350 837 23 37

Facatativá, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02454695 del 02 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁸

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JCND/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

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.

⁸ 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

ROSALBA CHAPARRO MOLINA

Carrera 13 No. 13 – 05, Local 102, Barrio Remanso

Teléfono 350 837 23 37

Facatativá, Cundinamarca

Mediante el presente escrito y para efecto de notificarle personalmente el contenido de la respuesta dada a su radicado No. 02454695 del 02 de agosto de 2019, nos permitimos solicitarle, se sirva usted acercarse a la Oficina de Enel – Codensa 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente Sistema Documental Mercurio⁹

Gilberto Alexander Porras Forero

Oficina Peticiones y Recursos

JCND/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

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.

⁹ 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 07660033 del 2019/08/14, del radicado 02454695 del 02 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, contra la cual procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a su competencia.

El Notificado: _____
C.C. No.: _____
Secretario Ad - Hoc: _____

Firma: _____
Tel: _____
C.C. No.: _____



07660033

ENEL – CODENSA
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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

Por el cual se notifica a la Señora **ROSALBA CHAPARRO MOLINA** nombre del contacto, de conformidad con lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Acto administrativo a notificar: 07660033 del 2019/08/14
Persona a notificar: **ROSALBA CHAPARRO MOLINA**
Dirección de Notificación: Carrera 13 No. 13 – 05, Local 102, Facatativá, Cundinamarca
Nombre del funcionario que expidió el acto: GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO
Cargo: Oficina Peticiones y Recursos.
Recursos que proceden:

Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, surtida la notificación correspondiente envíese el expediente a 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 Mercurio¹⁰
Gilberto Alexander Porras Forero
Oficina Peticiones y Recursos
JCND/CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE FACATATIVÁ

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
FIRMA: _____
C.C. Nº.: _____
FECHA Y HORA: _____
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____

¹⁰ 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.