

Al contestar por favor cite estos datos:  
**Radicado N° 20220104837**  
**Fecha: 27 de mayo de 2022**

Yopal, Casanare, 16 de junio de 2022

Señor(a)  
**SANDRA CAMARGO**  
Direccion: Vda San Nicolas Finca Palmarito  
Celular y/o Telefono: 3138381301  
Correo Electronico:smilenacamargo@gmail.com  
Yopal-Casanare

### NOTIFICACIÓN POR AVISO

#### LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. ESP, TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal del radicado número: **20220207285** de fecha **08 de junio de 2022** por medio del cual se notifica un derecho de petición presentado por **SANDRA CAMARGO** con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del Acto Administrativo.

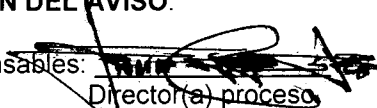
Se advierte que contra éste Acto Administrativo, procede: Recurso de Reposición ante la Empresa y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito ante la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente CAC o en el correo electrónico [buzon.pqr@enerca.com.co](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión; con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

La presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.



**ISADORA CALDERON VEGA**  
Directora Gestion Clientes y PQR

Anexo: Copia de íntegra de acto administrativo en tres (03) folios, - radicado de salida **20220207285**.

<b>FIJACIÓN DEL AVISO:</b>		
Fecha: <u>28-06-22</u>	Hora: <u>4:00am</u>	Responsables: <u></u> <u>Isabel Arave</u> Director(a) proceso Notificador(a)
<b>DESIJACIÓN DEL AVISO:</b>		
Fecha: <u>05-07-22</u>	Hora: <u>5:00pm</u>	Responsables: _____ Director(a) proceso Notificador(a)



Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C.,  
Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario:  
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 16 / 6 / 2022 15 : 46

Fecha Prog. Entrega: 17 / 6 / 2022



**GUIA No. 2118919980**

CÓDIGO SER: SER102328 / SER102328

CARRERA 19 6 - 100 EDIFICIO EMIRO SOSA PACHECO

EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A E.S.P

Teléfono: 6344680 D.I./NIT: 844004576 Cod. Postal: 850001030

Cd.: YOPAL Dpto.: CASANARE

País: COLOMBIA email: PROF4.PQR@ENERCA.COM.CO

REMITENTE

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION	
1	2	3	1	/	/	/	_____
_____	_____	Desconocido	2	/	/	/	_____
_____	_____	Rehusado	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	No reside	3	/	/	/	_____
_____	_____	No reclamado	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	Dirección errada	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	Otro (indicar cual)	_____	_____	_____	_____	_____

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)

GUIA No. 2118919980



FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:

DESTINATARIO	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	<b>EYP</b>		
	<b>91</b>		
	CIUDAD:	YOPAL	
CASANARE	F.P.:	CREDITO	
NORMAL	M.T.:	TERRESTRE	
VDA SAN NICOLAS FINCA PALMARITO			
Nombre: SANDRA CAMARGO			
Teléfono: 3138381301			
País: COLOMBIA			
email:			
Dice Contener: 20220207285			
Obs. para Entrega: Notificación			
Vr. Declarado:	\$ 5.000	VOL : 0 / 0 / 0	
Vr. Flete:	\$ 4.205.00	Peso (vol): 0	Peso (kg): 1
Vr. Sobrelete:	\$ 100.00	No. Remisión:	
Vr. Total:	\$ 4.305.00	No. Sobreporte:	
No Ref2:		No. Factura:	
Quién Recibe:		No. Ref1:	

REMITENTE  
Ministerio de Transportes, Licencia No. 805 de Marzo 27/2011, MINTIC, Licencia No. 1778 de Sept. 17/2010

DG-6-CL-IDM-F-68 V.4

510.15. Atención Clientes.  
Yopal Casanare, 07 de Junio de 2022.

Yopal, 2022/06/08 10:07:37

**20220207285 Enerca**

Empresa de energía de casanare S.A.E.S.P.  
notificaciones.pqr

Señora:  
**SANDRA CAMARGO**  
Vr San Nicolás Fca Palmarito  
Email: [smilenacamargo@gmail.com](mailto:smilenacamargo@gmail.com)  
Celular: 313-8381301  
Yopal-Casanare

**Asunto:** Radicado 20220104837 de fecha 27/05/2022 / **Cuenta Contrato:** 121014567 / **Suscriptor:** José Tiberio Albarracín Urbano.

En nombre de la Empresa de Energía de Casanare S.A - E.S.P. reciba un cordial saludo, en atención a su petición radicada en nuestras dependencias con fecha 27/05/2022, una vez revisado el caso por la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos PQR, de conformidad con la Ley 142 de 1994 Por la cual se Establece el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y el Contrato con Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía al respecto se informa:

**Frente a lo manifestado:**

- *Mi tipo de estrato es: 4 porque?*
- *Porque no tenemos ningún subsidio?*

Sea lo primero indicar que verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que la **Cuenta 121014567**, cuyo suscriptor es; **José Tiberio Albarracín Urbano**, está clasificada para uso residencial sin estrato (4) con dirección de suministro de Energía en Vr San Nicolás Fca Palmarito del Municipio de Yopal – Casanare.

Que verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que la **Cuenta 121014567** registra ciclos de facturación trimestral debido a la ubicación del inmueble, así mismo un proceso de facturación sin anomalías de acuerdo a la lectura registrada en el equipo de medida 33953444.

Que verificado el Sistema Comercial de la Empresa, se constató que la **Cuenta 121014567** se matriculo con fecha 28/10/2019 residencial **sin estrato (0)**, en razón a que al momento de solicitar la matrícula del servicio de Energía el usuario **NO** aportó el Certificado de Estratificación expedido por la Oficina Asesora de Planeación Municipal, por ello la Empresa ingreso información al Sistema Comercial, con tarifa plena "sin estrato (0)" es decir, sin beneficio de subsidios al momento de emitir la facturación toda vez que, al momento de realizar las solicitud de matrícula, **NO** se aportó la documentación que probaría el estrato socioeconómico del inmueble, hecho imputable al Cliente no a ENERCA S.A - E.S.P., pues uno de los requisitos de matrícula es el certificado de estratificación.

Ahora bien, verificado el historial de la **Cuenta** se observa; que por directriz regulatoria con fecha 23 de agosto de 2021 las **Cuenta marcadas en el sistema comercial sin estrato (0)**, se marcaron como residencial sin estrato (4), como se aprecia en la siguiente imagen:

Cuenta	121014567	Strato	Impedición	1409	Nº de Cliente
U. de Med.	729600	JOSE TIBERIO ALBARRACIN URBANO			
D. de. (Pa. Int. Grater)	35	CASANARE	Búsqueda		
Municipio	1	YOPAL	3138201244		
Dirección (residencial): VR SAN NICOLAS FCA PALMARITO					
clase_servicio	FM	RE	SIEC	2021/08/23 15:57 PM	
estrato	4	0	SIEC	2021/08/23 15:57 PM	

Aclarando, que el inmueble, estuvo marcado desde 28/10/2019 como residencial **sin estrato (0)** y desde el 23 de agosto de 2021 como residencial **sin estrato (4)**, pero esto NO significa que sea el estrato asignado al inmueble, solo es un número de referencia tomado por la Empresa, al cual se le factura el kilovatio de energía a tarifa plena, es decir, SIN beneficio de subsidios al momento de emitir la facturación.

Es importante precisar que frente al tema de estratificación socioeconómica de los inmuebles la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ha emitido varios conceptos en especial el 720 de 2016, que citamos a continuación:

*"... **Es competencia de los municipios** en relación a los servicios públicos, estratificar los inmuebles residenciales de acuerdo con las metodologías trazadas por el Gobierno Nacional.*

*En concordancia con lo anterior, en el Numeral 101.1 del Artículo 101 de la Ley 142 de 1994, se establece que es '... deber de cada municipio clasificar en estratos los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Y es deber indelegable del alcalde realizar la estratificación respectiva'.*

*Por su parte, el Artículo 11 de la Ley 505 de 1999, señala que los '... alcaldes deberán garantizar que las estratificaciones se realicen, se adopten, se apliquen y permanezcan actualizadas a través del Comité Permanente de estratificación Municipal o Distrital...'*

*En tal sentido, es competencia de los alcaldes, mediante decreto, asignar el estrato a cada predio en su jurisdicción, debiendo existir una única estratificación actualizada de inmuebles residenciales en cada municipio y aplicable a los servicios públicos. Dicha estratificación debe ser ampliamente divulgada y notificada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al tenor de lo dispuesto en los Numerales 101.3 y 101.4 del Artículo 101 de la Ley 142 de 1994.*

*Por lo anteriormente expuesto se puede afirmar que '...no le corresponde a las empresas de servicios públicos llevar a cabo la misma (La estratificación), puesto que es una función que se encuentra a cargo del municipio, pero sí es deber de quienes prestan los servicios públicos la de aplicarla y cobrar las tarifas de los inmuebles destinados a vivienda, de acuerdo con los resultados que tal estratificación arroje.*

*En este contexto, cualquier cambio que se produzca en la estratificación de un inmueble debe estar avalado por el municipio donde este se ubique, a través de la autoridad competente en el mismo, normalmente se trata de la Secretaria de Planeación del municipio o quien haga sus veces..."*

De conformidad con lo anterior, se informa que Enerca S.A. E.S.P., realiza asignación del Subsidio de Subsistencia en Sistema Comercial, de acuerdo al Estrato Socioeconómico del inmueble Certificado por la Oficinas Asesoras de Planeación Municipal, **documento que debe ser aportado directamente por el usuario y/o suscriptor al momento de solicitar la matrícula del servicio ante la Empresa**, actualmente para usos residenciales los porcentajes autorizados por la Ley en Subsidios para consumo de subsistencia son los siguientes los cuales pueden variar mes a mes: estrato 1: 56% estrato 2: 46% estrato 3: 15%.

Por tanto, si al momento de solicitar la matrícula del servicio NO se aporta dentro de este Certificado de Estratificación expedido por la Oficina Asesora de Planeación Municipal, la Empresa al ingresar la información al Sistema de Comercial lo califica con tarifa plena "sin estrato" es decir, que no cuenta con beneficio de subsidios, al momento de emitir la facturación, toda vez que, al momento de realizar la solicitud de matrícula no se aportó la documentación que probaría el estrato socioeconómico del inmueble, ello en atención a que Enerca S.A. E.S.P., solo aplica los estratos designados por los municipios en el Sistema Comercial, es decir la Empresa NO designa caprichosa NI subjetivamente estratos sino por directrices de la entidad mencionada, (municipios) sin que con ello se vulneren los derechos e intereses de los Clientes.

Por tanto, en razón a lo anterior, el Cliente debe solicitar a la Secretaria de Planeación del municipio de Yopal, Certificado de Estratificación actualizado de la vivienda ubicada en la Vr San Nicolás Fca Palmarito del Municipio de Yopal – Casanare, y allegarlo a las oficinas de atención al usuario de la Compañía y solicitar que se aplique el

estrato asignado al inmueble asociado a la **Cuenta 121014567**, y con ello acceder al subsidio de subsistencia que otorga el estado en servicios públicos.

Es oportuno comunicar, que la aplicación de los cambios de información y por ende los costos facturados **no son retroactivos**, lo que quiere decir que la diferencia y/o reducción que pueda presentarse a raíz del cambio de información **solo se comienza a ver reflejada a partir de la aplicación del cambio de información en el Sistema Comercial** y en adelante en los periodos que se facturen, más nunca se aplica en las facturas ya emitidas, pues, dicho beneficio se otorga a partir de la fecha de la entrega del certificado de estratificación a la Empresa por parte del Cliente.

**Frente a lo manifestado:**

- **Revisando el valor del kwh es más alto que en la ciudad de Yopal**

Sobre el particular se precisa, que el precio del kilovatio es el mismo para todos los Clientes tanto para el sector urbano como para el sector rural, es importante precisar que estos valores no los determina Enerca S.A. E.S.P. **son directamente regulados por la Comisión Reguladora de Energía y Gas CREG, a través de las resoluciones 001/07, 123/09, 038/07, 119/07, 097/2008, 186/10 173/11, 189/2014, 180/2014, 191/2014, 121/2015, 024/2012 % de AOM reconocido a partir del 01 de Mayo de 2015 2.93%; expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, que permiten establecer los costos de la prestación del servicio a TERCEROS regulados.**

Que la Empresa única y exclusivamente efectúa los cobros de acuerdo a los kilovatios de energía eléctrica registrados por el medidor con base en las tarifas establecidas **por la Comisión Reguladora de Energía y Gas CREG**, tarifas que NO son aplicadas caprichosa NI subjetivamente sino por directrices de la entidad mencionada, sin que con ello se vulneren los derechos e intereses de los usuarios o suscriptores.

Que la tarifa de energía está compuesta por seis (6) componentes que remuneran cada una de las actividades de la cadena de energía eléctrica; establecidos de acuerdo a la Resolución CREG 119 de 2007, los cuales se encuentran relacionados en la factura que se entrega mensualmente al usuario en la parte inferior:

$$CUV_{n,m,i,j} = G_{m,i,j} + T_m + D_{n,m} + Cv_{m,i,j} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i}$$

Los componentes están distribuidos de la siguiente manera:

1. G (Generación): Es el costo que asume la empresa por la compra de energía a otros comercializadores y/o generadores.
2. T (Transmisión): Es el costo por traer la energía hasta el Departamento de Casanare, costo por uso del sistema de transmisión nacional.
3. D (Distribución): Costo por distribuir la energía en todo el Departamento a través de las redes eléctricas.
4. Cv (Comercialización): Incluye todos los costos de entrega de factura y costos de liquidación al usuario final.
5. Pr (Perdidas): Energía que se pierde por la defraudación de fluidos.
6. R (Restricciones): Costo del sistema interconectado nacional por mantener disponible el total de la energía consumida por los usuarios del departamento.

Lo anterior para indicar, que la Empresa única y exclusivamente efectúa los cobros de acuerdo a los kilovatios de energía eléctrica registrados por el medidor con base en las tarifas establecidas **por la Comisión Reguladora de Energía y Gas CREG**, tarifas que NO son aplicadas caprichosa NI subjetivamente sino por directrices de la entidad mencionada, sin que con ello se vulneren los derechos e intereses de los usuarios o suscriptores.

Por tanto, **la variación en los costos de las facturas mes a mes está sujeta también a la tarifa establecida por la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG), tarifa que varía mensualmente y es publicada en la página web de la CREG y Enerca S.A. E.S.P. hace lo propio en su página [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co), link clientes – tarifas, en aras de la**

- 3 -

transparencia y a fin de que sus usuarios estén enterados de las tarifas que rigen mes a mes y puedan realizar sus propios cálculos de acuerdo a su consumo, por tanto, le invitamos a consultar nuestra página web.

**Frente a lo manifestado:**

- **Revisando la liquidación consumo periodo aparece el mismo cada mes sacaron fue promedio.**

Que en atención a su solicitud, la Empresa en primer lugar, ordenó revisión en terreno No 420-7677752 con la finalidad de corroborar el estado del equipo de medida, verificar lectura y condiciones de las instalaciones en general, a través de esta se pudo determinar lo siguiente por parte del personal técnico autorizado:

*"Se realiza visita técnica al predio el cual se encuentra medidor No 33953444, con lectura 1264 kwh, pruebas de tiempo-potencia e integración conformes, el equipo de medida se encuentra en perfectas condiciones, se toma registro fotográfico."*

De la revisión técnica, se colige que el medidor funciona normalmente en el inmueble asociado a la **Cuenta 121014567**, pues, efectuadas las pruebas técnicas el medidor **33953444 NO** presenta anomalías (pruebas de tiempo-potencia con resultados conformes, no presenta giro en vacío y cumple con prueba de integración), descartándose así fallas en el equipo de medida.

En segundo lugar, se procedió a verificar el historial de consumos de la **Cuenta 121014567** hallando que para los últimos periodos se realizaron cobros con base en las lecturas exitosas, tomadas directamente del equipo de medida **33953444**, lo que significa que los valores cobrados corresponden al consumo real del servicio de energía en el inmueble, como se detalla en la siguiente imagen:

Cuenta		Sector		Medidor		Factura				
121014567		Soc. Emprend.		1409						
Consumos										
Año	Med	Contador	Serie	Energía	Mds	Tipo obs	Leitura Anterior	Leitura Tomada	Lec. Fact	Real
2021	12	RAF	33953444	5.4	0	0	747	1137	1137	390
Tipo observcn						Toma exitosa		Tipo observcn original		2

De acuerdo a lo anterior, se observa que las lecturas tienen observación (0) es decir, fueron lecturas exitosas tomadas directamente del equipo de medida **33953444**, sin que se registran cobros promedio, por tanto, el incremento de su factura puede obedecer al aumento del consumo de energía en el inmueble, adicional a la variación del precio del kilovatio, es oportuno indicar que, la variación del consumo facturado en cada periodo depende de la capacidad de carga instalada en el inmueble y del uso dado a los equipos eléctricos, pues, el equipo de medida registra toda la energía consumida por los equipos conectados a la red eléctrica.

Enerca S.A. E.S.P., realiza el proceso de facturación a la **Cuenta 121014567** de conformidad con lo preceptuado en la Ley 142 de 1994 y el Contrato con Condiciones Uniformes suscrito:

**"...CLAUSULA 33.- DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES QUE CUENTEN CON MEDICION INDIVIDUAL:** El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinara la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por el factor de multiplicación. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro...."

Es de la aplicación de esta operación que resulta el cobro del consumo del trimestre que se factura, el cual se determina de la totalidad de la carga instalada en el lugar de prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la compañía. Enerca S.A. E.S.P., le recuerda que el valor que paga por la energía que usted consume es proporcional a la cantidad de equipos conectados, al tiempo de uso y a la eficiencia energética de cada uno; es decir que a mayor cantidad de equipos conectados, y en funcionamiento, mayor consumo de energía y mayor valor a pagar en la factura.

Se concluye entonces, que el proceso de facturación para la **Cuenta 121014567**, se realiza trimestralmente, sin extrañeza y que los valores facturados, obedecen a la energía consumida en el inmueble, debidamente registrada en el medidor **33953444**, toda vez que, la lectura registrada para el último trimestre se realizó en tiempo real y en sitio dando como resultado **Lectura Exitosa**, en atención a que el equipo de medida registra toda la energía consumida por los aparatos conectados a la red eléctrica, lo que indica que el valor facturado corresponde al consumo en kilovatios que demandan los aparatos eléctricos instalados en el inmueble.

De conformidad con lo anterior, una vez realizada la investigación previa del caso, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y el Contrato con Condiciones Uniformes de Enerca S.A.E.S.P., la Empresa NO encuentra procedente realizar ajuste en consumo como tampoco en valores facturados, toda vez que, verificada la revisión técnica el medidor **33953444** funciona normalmente, analizado el historial de la **Cuenta** NO se evidencian anomalías en la lectura de consumos y tampoco en el histórico de facturación, descartándose así anomalías en el medidor, y desviaciones significativas de consumo, por tanto, valores facturados a la fecha a la **Cuenta 121014567** son consecuencia de la energía consumida en el inmueble debidamente registrada en el equipo de medida.

Por lo anterior, tomando en cuenta que se ha obrado conforme a la normatividad vigente y atendió en debida forma la solicitud presentada y de acuerdo con la Ley 142 de 1994, y el Contrato con Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía, Enerca S.A. E.S.P.

#### RESUELVE:

**PRIMERO: NO ACCEDER** a realizar cambio de información referente al estrato socioeconómico de la **Cuenta 121014567**, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

**SEGUNDO: INFORMAR**, a la peticionaria que se debe allegar certificado de nomenclatura y estratificación actualizado del inmueble asociado a la **Cuenta 121014567**, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

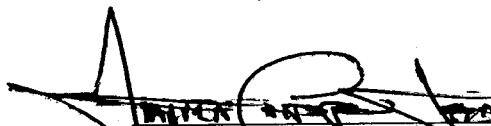
**TERCERO: CONFIRMAR** los valores facturados hasta la fecha para la **Cuenta 121014567**, conforme a la parte motiva del presente Acto Administrativo.

**CUARTO: INFORMAR** al Cliente que en atención a su solicitud se ordenó y dio cumplimiento a revisión en terreno No 420-7677752, en el inmueble objeto de suministro de energía.

**QUINTO: NOTIFICAR** personalmente el contenido del presenta Acto Administrativo a la señora **SANDRA CAMARGO**, de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviando la correspondiente citación a la dirección Vr San Nicolás Fca Palmarito del municipio de Yopal-Casanare, y al correo electrónico [smilenacamargo@gmail.com](mailto:smilenacamargo@gmail.com) conforme a lo establecido en la legislación vigente.

**SEXTO: COMUNICAR** a la peticionaria que en contra de la presente decisión procede el Recurso de Reposición ante la Empresa y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse en un mismo escrito ante **ENERCA S.A E.S.P.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, el cual será recepcionado en el correo electrónico [buzon.pqr@enerca.com.co](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co)

Cordialmente,



**ISADORA CALDERON VEGA**  
Directora Gestión Clientes - PQR

Proyectó: Wilmer H Roa C  
Abogado Gestión Clientes OPS 046/2022

