

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N° 20220108153
Fecha: 01 de septiembre de 2022

Yopal, Casanare, 19 de septiembre de 2022

Señor(a)
YIMY LEONARDO ROA HERNANDEZ
Direccion: Corregimiento El Charte Barrio Villas del Charte Mz B Casa 5
Celular y/o Telefono:
Correo Electronico: casanare@defensoria.gov.co; otpardo@defensoria.gov.co
Yopal-Casanare

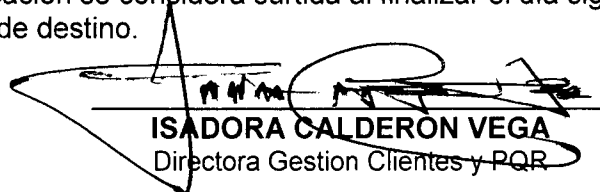
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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: **20220211123** de fecha **09 de septiembre de 2022** por medio del cual se notifica un derecho de petición presentado por **YIMY LEONARDO ROA HERNANDEZ** 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 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 CALDERÓN VEGA
Directora Gestion Clientes y PQR

Anexo: Copia de íntegra de acto administrativo en dos (02) folios, - radicado de salida **20220211123**.

FIJACIÓN DEL AVISO:

Fecha: 21-09-22 Hora: 7:00am Responsables: 

Isabel Anave
Notificador(a)

DESIJACIÓN DEL AVISO:

Fecha: 03-10-22 Hora: 5:00pm 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: 19 / 9 / 2022 15 : 45

Fecha Prog. Entrega: 20 / 9 / 2022



GUIA No. 2119006885

CÓDIGO SER. SER102328 / SER102328

CARRERA 19 6 - 100 EDIFICIO EMIRO SOSA PACHECO

REMITENTE

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@ENERGA.COM.CO

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

RECIBI A CONFIRMACIÓN (NOMBRE LEGIBLE SELLO Y D.I.)

GUIA No. 2119006885



FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ /

Observaciones en la entrega:



MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

DESTINATARIO	EYP	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	91	CIUDAD: YOPAL		
	CASANARE	CREDITO		
	NORMAL	TERRESTRE		
CORREGIMIENTO EL CHARTE BARRIO VILLAS DEL CHARTE MZ B CASA 5				
Nombre: YIMY LEONARDO ROA HERNANDEZ				
Teléfono: 1 D.I./NIT: 1				
País: COLOMBIA Cód. Postal: 850001				
email:				
Dice Contener: 20220211123				
Obs. para Entrega: Notificación				
Vr. Declarado: \$ 5.000		VOL: 0 / 0 / 0		
Vr. Flete: \$ 4,205.00		Peso (vol): 0 Peso (kg): 1		
Vr. Sobre flete: \$ 100.00		No. Remisión:		
Vr. Total: \$ 4,305.00		No. Sobreporte:		
No Ref2:		No. Factura:		
Quién Recibe:		No. Ref1:		

REMITENTE

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

510.15. Gestión Clientes
Yopal Casanare, 7 de septiembre de 2022

Yopal, 2022/09/09 10:51:07

2022021123 Enerca

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

Doctor:

YIMY LEONARDO ROA HERNANDEZ

Defensor Regional Casanare

Corregimiento el Charte – Barrio Villas del Charte MZ B – CS 5

E- mail: casanare@defensoria.gov.co - otpardo@defensoria.gov.co

Yopal Casanare

Asunto: Respuesta No. OIPVW2022070290 - **Radicado:** 20220108153 de fecha 01/09/2022 / / **Cuenta Contrato:** 120021417 / **Suscriptor:** María Maximina Niño Castro.

En nombre de la Empresa de Energía de Casanare S.A. – E.S.P., reciba un cordial saludo, en atención al escrito proveniente de su Despacho con consecutivo OIPVW2022010290, radicado en nuestras dependencias con fecha 01/09/2023 mediante la cual manifiesta:

"la solicitud presentada a esta Regional por parte de la Señora MARIA MAXIMINA NIÑO CASTRO identificada con c.c. 23676357, quien reside en Barrio villas del Charte del Corregimiento del Charte Municipio de Yopal, manifiesta que el servicio de energía le llega demasiado costoso y considera que no está acorde al consumo, ni a la vivienda, vive a la orilla del rio, en un lote que no tiene escritura, pero el recibo aparece en estrato 4, es una zona de alto riesgo donde viven aproximadamente 60 familias de escasos recursos económicos. Solicita a Enerca le practiquen una visita a fin de que revisen y verifiquen las condiciones de la vivienda y se le dé información sobre el cobro excesivo que viene haciendo la Empresa de Energía."

Una vez revisado el caso, por la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos P.Q.R, 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:

Respecto de la Cuenta 120021417:

Que verificado el Sistema Comercial de la Empresa se observa; que la **Cuenta 120021417** se encuentra asociada al medidor 32330477, con fecha de matrícula 29/07/2016 registra como suscriptor a; **María Maximina Niño Castro**, está clasificada para uso residencial sin estrato (4), con dirección de suministro de energía en la Br Brisas Del Charte Mz B Cs 5 del municipio de Yopal Casanare.

Esta **Cuenta** a la fecha registra una obligación pendiente de pago por valor de \$67.070, último pago registrado 06/07/2022.

Respecto del Consumo Facturado:

Que verificado el historial de consumos de la **Cuenta 120021417** se observa que para los último cinco (5) periodos se realizaron cobros con base en las lecturas exitosas, tomadas directamente del equipo de medida No. 32330477, lo que significa que los valores cobrados corresponden al consumo real del servicio de energía en el inmueble, como se evidencia en la siguiente imagen:

- 1 -

510.15. Gestión Clientes.

Cuenta	120021417		Sec. impresión	397832	N° Factura	19								
Consumos														
Ano	Me	Medi	Contador	Serie	Energia	Mdc	Tipo obs	Ciclo	Lectura Anterior	Lectura Tomada	Lec. Fact	Real	Valorizado	
2022	8	746	PAF	B2330477	A	A	Sencilla	0	42	3,392	3,432	05-SEP-2022	3,432	40,00
2022	7	746	PAF	B2330477	A	A	Sencilla	0	42	3,349	3,392	04-AGO-2022	3,392	43,00
2022	6	746	PAF	B2330477	A	A	Sencilla	0	42	3,307	3,349	04-JUL-2022	3,349	42,00
2022	5	746	PAF	B2330477	A	A	Sencilla	0	42	3,265	3,307	02-JUN-2022	3,307	42,00
2022	4	746	PAF	B2330477	A	A	Sencilla	0	42	3,219	3,265	04-MAY-2022	3,265	46,00
Tipo obsrcn							Toma exitosa		Tipo obsrcn original		2		Sin Reporte	

De la imagen anterior podemos inferir, que la **Cuenta 120021417** registra un proceso de facturación sin novedades, en sitio, en tiempo real y de forma exitosa conforme al registro del servicio de energía realizado por el equipo de medida, por tanto, los valores facturados a la fecha a esta cuenta son consecuencia de la energía consumida en el inmueble debidamente registrada en el medidor.

Enerca S.A. E.S.P., realiza el proceso de facturación a la **Cuenta 120021417** 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 determinará 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 periodo 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, es oportuno indicar, que la variación y/o incremento 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 eléctricos conectados a la red eléctrica.

Conforme lo anterior y una vez se logró establecer que los valores facturados a la **Cuenta 120021417**, se desprenden del consumo real de energía, ENERCA S.A. E.S.P., considera que no existe motivo alguno para proceder a realizar descuento y/o ajuste a los valores facturados, por esta razón la compañía mantendrá en firme los valores facturados hasta la fecha a la cuenta de la referencia.

Respecto del Estrato Socioeconómico:

Que verificado el proceso de matrícula se tiene que el hecho de que la **Cuenta 120021417** se encuentran clasificada con clase de servicio residencial sin estrato (4), obedece a que al momento de la creación de la **Cuenta** el Cliente no aportó el certificado de estratificación expedido por la oficina de planeación municipal, razón por la cual fue creada como **Cuenta** con la clase de servicio antes descrito.

Que Enerca S.A. E.S.P., realiza asignación del Subsidio de Subsistencia en el 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 al momento de solicitar la matrícula del servicio ente la Empresa, por tanto, si al momento de solicitar la matrícula del servicio el usuario no aporta dentro estos Certificado de Estratificación expedido por la Oficina Asesora de Planeación Municipal, la Empresa al ingresar la información al Sistema Comercial lo califica con tarifa plena “sin estrato” (4) 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.

Es preciso aclarar que la denominación FM Residencial “sin estrato” 4, NO obedece a un estrato asignado en nuestro Sistema, SINO a una denominación en el Sistema Comercial de la Compañía, a la cual NO se le aplica



510.15. Gestión Clientes.

subsidio de subsistencia y el kilovatio se cobra a tarifa plana, según lo autorizado por la CREG, Para el caso en particular, verificada la trazabilidad de la Cuenta se observa; que esta fue matriculada el 29/07/2016 con denominación FM Residencial "sin estrato" 4, en razón a que NO se allego el certificado de estratificación al momento de matricular el servicio.

Ahora bien, 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 presten 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 éste se ubique, a través de la autoridad competente en el mismo, normalmente se trata de la Secretaría de Planeación del municipio o quien haga sus veces..."

En este mismo sentido, la Honorable Corte Constitucional en sentencia "Sentencia T-761/15" Sobre el consumo de subsistencia del servicio de energía eléctrica precisa: "...La legislación colombiana reconoce la importancia fundamental del suministro a la energía eléctrica para desarrollar una vida en condiciones mínimas de bienestar. Por ello, la Ley previó el consumo de subsistencia, y estableció un subsidio a un porcentaje del mismo, esto en consideración a dos variables: (i) el estrato socioeconómico de una residencia; y (ii) la altitud en relación con el nivel del mar..." **negrilla y subraya fuera de texto.**

Ahora bien, respecto a la Estratificación Socio Económica la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios en su Artículo 101. Consagra: Régimen de estratificación. La estratificación se someterá a las siguientes reglas. "... **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...**" **negrilla y subraya fuera de texto.**

De conformidad con lo anterior, se informa que Enerca S.A. E.S.P. realiza asignación del Subsidio de Subsistencia en Sistema de Administración Comercial, de acuerdo al Estrato Socioeconómico del inmueble Certificado por la Oficinas Asesoras de Planeación Municipal, **documento que debe ser aportado directamente por el Cliente al momento de solicitar la matricula del servicio ente la Empresa.**

Por tanto, si al momento de solicitar la matricula del servicio el Cliente no aporta dentro estos 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,

10 15. Gestión Clientes.

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.

Así las cosas, una vez verificado el objeto de su solicitud, la **Empresa** considera pertinente informar que, la asignación de estrato a la **Cuenta 120021417**, se dará una vez el Cliente allegue certificado de estratificación actualizado expedido por la Oficina de Planeación de su Municipio, el cual determinará el estrato a aplicar, lo anterior en atención a que como entidad vigilada NO podemos entrar a usurpar funciones de la administración municipal y entrar a estratificar los inmuebles para asignar subsidios a los Clientes.

Conforme a lo anterior, se informa que los conceptos que se tiene en Cuenta para determinar el estrato a determinado sector en el Municipio no son del resorte de la Compañía, razón por la cual la peticionaria debe llevar a cabo las gestiones necesarias con el fin de que la Oficina Asesora de Planeación Municipal emita certificación de estrato exacto para el inmueble, toda vez que sin el certificado no se puede asignar estrato socioeconómico al inmueble asociado a la **Cuenta 120021417**.

Por lo anterior, tomando en cuenta que se ha obrado conforme a la normatividad vigente y que se 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: INFORMAR al peticionario que la **Cuentas 120021417** registra clase de servicio residencial sin estrato (4), en razón a que el Cliente NO aporte el certificado de estratificación al momento de matricular el servicio, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

SEGUNDO: CONFIRMAR los valores facturados a la **Cuenta 120021417**, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido del presente Acto Administrativo al señor **YIMY LEONARDO ROA HERNANDEZ** de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando la correspondiente citación a la dirección: Corregimiento el charre – barrio villas del charre MZ B – CS 5 del municipio de Yopal Casanare, igualmente a los correos electrónicos: casanare@defensoria.gov.co – otpardo@defensoria.gov.co, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

CUARTO: COMUNICAR al peticionario 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 cuál será recepcionado en el correo electrónico buzon.pqr@enerca.com.co

Cordialmente,



ISADORA CALDERON VEGA
Directora Gestión Clientes - PQR

Proyectó: Lina María C.
Abogada: Gestión Clientes y PQR CPS: 075 de 2022.