



Bogotá D.C., 06 de febrero de 2024  
CGRRI-046/2024

Doctor  
**DAGOBERTO GARCÍA BAQUERO**  
Secretario General  
**CONCEJO DE BOGOTÁ**  
Ciudad

Asunto: Respuesta a Proposición 018 de 2024 con radicado 2024EE500.

Respetado Doctor García,

De acuerdo con la comunicación que nos fue remitida, me permito dar respuesta a las nueve (9) preguntas listadas. Asimismo, reitero la disposición de la Compañía para ampliar la información que se considere necesaria.

**1. Informe ¿cuál es el mecanismo o variable que utiliza la empresa para realizar el cobro a los ciudadanos por estratos?**

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución 119 de 2007, definió la fórmula tarifaria general para permitir a los Comercializadores Minoristas de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional. El Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, y resulta de agregar los costos de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización, además de considerar las Pérdidas y Restricciones.

Respecto a las disposiciones legales sobre subsidios y contribuciones, podemos mencionar:

- Para el caso de los estratos 1 y 2: El subsidio no podrá ser superior al 60% en el estrato 1 y al 50% en el estrato 2 sobre el CU. Este subsidio se otorga sobre el consumo de subsistencia definido por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) en la Resolución 355 de 2004.
- Para los usuarios de estrato 3, el subsidio es del 15% sobre el CU del consumo básico o de subsistencia.
- Los usuarios de estrato 4 no pagan contribución ni son sujetos de subsidio, es decir, la tarifa que se les aplica es igual al CU.



- Según la Ley 142 de 1994, los usuarios de estratos 5 y 6, así como usuarios comerciales e industriales, deben pagar una contribución del 20% sobre el CU.

## 2. ¿Cuál es el estado de cartera de la empresa en relación con el pago y subsidio del servicio de electricidad?

A continuación, se encuentra la Deuda Morosa de Energía al cierre de diciembre de 2023, discriminada por clase de servicio:

CLASE DE SERVICIO	DEUDA
<b>Residencial</b>	<b>\$ 90.766.096.774</b>
Estrato 1	\$ 16.173.239.997
Estrato 2	\$ 38.302.654.349
Estrato 3	\$ 22.880.886.878
Estrato 4	\$ 7.619.738.257
Estrato 5	\$ 2.544.112.938
Estrato 6	\$ 3.245.464.355
<b>Comercial</b>	<b>\$ 81.184.645.816</b>
<b>Industrial</b>	<b>\$ 97.304.087.664</b>
<b>Oficial</b>	<b>\$ 12.068.888.881</b>
<b>Alumbrado Publico</b>	<b>\$ 47.423.514.739</b>
<b>Peajes</b>	<b>\$ 4.252.048.230</b>
<b>Deuda Morosa Total</b>	<b>\$ 332.999.282.104</b>

## 3. ¿Cuáles solicitudes han llegado a la entidad acerca de sobrecostos y facturas que son atípicas por parte de los ciudadanos vs cuántas han sido solucionadas, indique los procesos del 2023 y lo que lleva del 2024?

A continuación, se relaciona la información:

TIPO	2023	2024
Cerradas	12.666	1.336
Pendientes	56	400

## 4. ¿Qué canales de atención la entidad ha dispuesto para que la ciudadanía puede solucionar sus problemas de facturación y cobros elevados?

Enel Colombia ha fortalecido el portafolio de canales de atención, de la siguiente manera:

- Elena, Asistente Virtual con paso asesor en el WhatsApp 316 890 60 03
- Chat de Servicio en <https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html>



- Formulario para PQRs <https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/radicaciones.html>
- App Enel Colombia, disponible para Android y iOS
- Redes Sociales X @Enelclientesco / Facebook @EnelColombia
- Línea de servicio 601 5 115 115
- Línea Gratuita Nacional 01 8000 912 115
- Línea de emergencias 115.
- Centro de Servicio Virtual, a través de la página web de Enel ([www.enel.com.co](http://www.enel.com.co)), pestaña Hogares/Personas, sección Servicios, los clientes pueden acceder al Centro de Servicio Virtual de Enel. En este espacio interactivo se pueden realizar todo tipo de trámites; desde consultar y pagar su factura, hasta chatear con un asesor, reportar intermitencias en el servicio de energía y radicar peticiones, quejas y reclamos.
- Las Jornadas de Atención Integral Móvil, se puede consultar la programación mensual en <https://www.enel.com.co/es/personas/atencion-integral-movil.html>
- Red de Oficinas Virtuales y puntos de atención presencial, para consultar los horarios y direcciones de cada una, lo invitamos a ingresar a <https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html>
- Correo de atenciones [clientescolombia@enel.com](mailto:clientescolombia@enel.com).

**5. Se han denominado por parte de la entidad los casos de facturación de alto valor como “aislados”, describa ¿cuál ha sido el mecanismo que la entidad ha usado para subsanar estos casos, y que la ciudadanía no se vea afectada?**

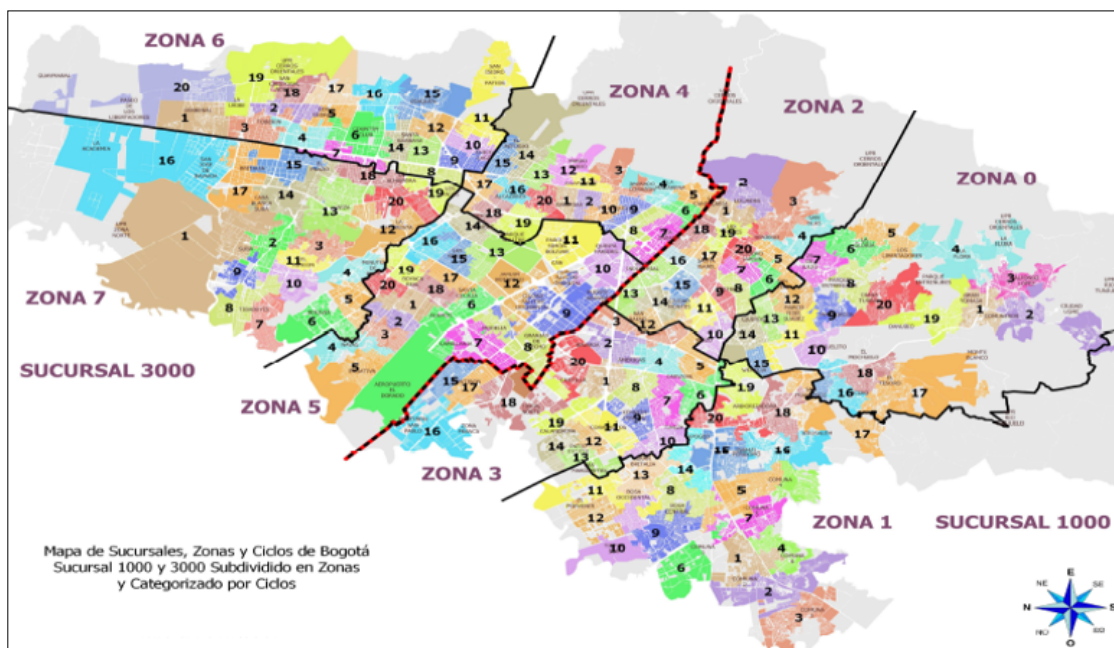
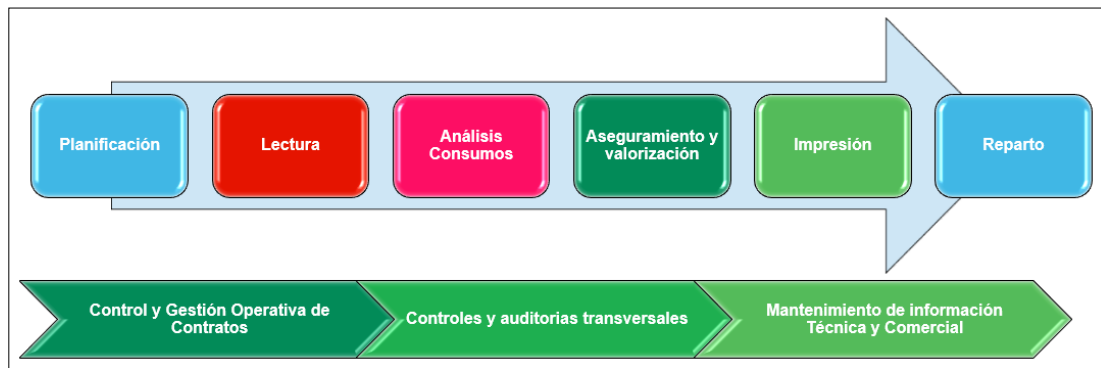
Se han recibido reclamos relacionados con presuntas inconsistencias, enmarcadas en su mayoría en facturación y derivadas de inconvenientes con la aplicación de los pagos (pagos no procesados). Esta situación, que ha sido consecuencia de la actualización de la plataforma comercial que realizó Enel Colombia a finales del año 2023, ha sido particular y ha afectado a algunos de los clientes de la Compañía, y no al total del mercado. Para la solución de estos casos, se han implementado las siguientes medidas:

- Plan de comunicaciones dirigidas a los usuarios y grupos de interés, que contempla las acciones implementadas por Enel Colombia antes, durante y posterior a la actualización de la plataforma comercial.
- Refuerzo en los canales de servicio al cliente, con un incremento del 20% en el personal de servicio al cliente durante la etapa de estabilización del sistema.
- Monitoreo de la plataforma comercial, generando mesas de trabajo internas con el objetivo de identificar desviaciones en los procesos, generar alertas tempranas para definir acciones de gestión, puntos de control con las áreas y procesos involucrados, y finalmente recibir las solicitudes, brindar soporte y gestionar las incidencias, acompañados de los desarrolladores y proveedores de los sistemas.
- Acciones operativas para mitigar afectaciones a los usuarios, entre las que se encuentran principalmente la no suspensión del servicio de energía y emisión del comprobante de pago.

Los planes expuestos han tenido efectividad; a la fecha sólo resta por aclarar cerca del 3% del total de los casos recibidos, para los cuales se está trabajando para resolver, aplicando las correcciones que correspondan, así como la atención de los clientes en los términos que establece la Ley 142 de 1994.

**6. ¿Se tiene un contrato o convenio entre la prestadora de servicio y la entidad que realiza la facturación? Si es afirmativo, ¿cuál es su valor y su temporalidad, se realizaron modificaciones recientemente, como adenda, cláusulas o adiciones? O explique el proceso de facturación.**

La facturación del servicio de energía eléctrica es realizada directamente por Enel Colombia. A continuación, se presenta el modelo general del proceso para Bogotá:





**7. Informe la cantidad de usuarios que tiene la empresa Enel Colombia por localidades en Bogotá.**

A continuación, se reporta la cantidad de usuarios por localidades en la ciudad de Bogotá:

LOCALIDAD	CANTIDAD
Bosa	204.384
Suba	401.423
Ciudad Bolívar	154.483
Engativá	256.607
Tunjuelito	49.008
Santa Fe	50.971
Rafael Uribe Uribe	97.001
Usaquén	240.758
Antonio Nariño	31.305
Kennedy	329.780
Fontibón	139.410
La Candelaria	7.571
Sumapaz	3.798
Puente Aranda	85.876
Teusaquillo	77.591
San Cristóbal	101.304
Usme	102.251
Chapinero	114.364
Mártires	44.424
Barrios Unidos	60.274

**8. ¿Existen informes o hallazgos por parte de la entidad en los que se halla evidenciado conexiones de luz fraudulentas, si es así, informe cuántos casos activos existen e informe el valor de las multas y relacione el pago hecho en este sentido por parte de los ciudadanos?**

En el año 2023 la Compañía recuperó 12.69 GWh en la ciudad de Bogotá por concepto de energía consumida y no pagada en situaciones de fraude en el servicio, asociadas a 4.695 clientes, y que representa una energía facturada \$10.076 millones de pesos.

Es importante mencionar que la Corte Constitucional, a través de la Sentencia de Unificación SU-1010 de 2008, determinó que las empresas prestadoras de servicios públicos si bien no pueden imponer multas a los usuarios del servicio, sí están habilitadas para procurar el cobro de consumos dejados de facturar por causa no imputable a ellas. Estos cobros realizados por las



empresas prestadoras obedecen a la facultad de onerosidad de la relación contractual con el usuario, derivado del derecho de recibir el pago del servicio prestado.

En consecuencia, el cobro de los servicios prestados y no facturados por las empresa, no se trata de una sanción o una multa al usuario, sino del derecho de las prestadoras a recuperar unas sumas de dinero por concepto de los consumos obtenidos de manera irregular, o por concepto de consumos registrados y no contabilizados en los equipos de medida instalados en los predios, bien sea por deterioro, falla o manipulación de éstos, detectados en visitas realizadas en los predios y soportados en un acta de inspección y registro fotográfico.

El cobros de recuperación de consumos se encuentra fundamentado en la Constitución Política de Colombia (artículo 367), la Ley 142 de 1994 (artículos 146, 149 y 150), la Resolución CREG 108 de 1197 (artículo 31) y doctrinalmente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios unificó en el Concepto 034 de 2016 (actualizado a 2019) sus criterios respecto de la recuperación de consumos en la relación prestador-usuario, y la aplicación del artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y, finalmente, lo establecido en el contrato de servicio público de energía eléctrica (CCU) de Enel Colombia (numerales 19.4 1, 19.4.2, 19.4.3 y 21).

**9. ¿Por parte de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, se han realizado controles previos o internos sobre la gestión, operación y servicio de la empresa Enel Codensa?**

Entendemos que esta pregunta fue remitida a la UAESP para su respuesta.

Esperamos de esta manera haber atendido las inquietudes planteadas.

Cordialmente,

**DIANA MARCELA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ**

Gerente de Regulación, Relacionamiento Institucional y Medio Ambiente  
ENEL Colombia y Centroamérica