



Armenia, 29 de octubre de 2019

Señora
MARIA LOAIZA
Carrera 21 No. 9 – 65
Matelolo1@hotmail.com
Código de Cuenta No. 95467
Teléfono: 310 515 82 12
Armenia, Quindío

Instancia Publicación en Oficina de Atención al Público

RAD: E-20190430014043 ESP
Fecha: 29/10/2019 10:01 AM

14 NOV 2019

Fijación en 7:00 am

ORIGEN: RUBIEL DUQUE
DEST: MARIA LOAIZA
ASUNTO: OTROS-EDEQ

20 NOV 2019
Fijación en Cartelera 8:00 pm

Atencion: La Notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente al retiro de la copia

Grupo-epro

Asunto: Notificación por AVISO
PQR Escrito Radicado 20190420010411

La empresa de Energía del Quindío S. A. ESP, garantizándoles sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por: La Empresa de Energía del Quindío S.A ESP

Fecha del acto que se notifica: **21 de Octubre de 2019**

Contra la decisión entregada, procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del termino de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se hace constar que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011.

Atentamente,


RUBIEL DUQUE CARDENAS
AUXILIAR ADMINISTRATIVO 4

Anexos: Decisión 2,0190420010411
Elaboró: Rubiel Duque Cárdenas

Quien Recibe:
Relación con el Predio:
Cedula:
Fecha:

ESC-

Armenia, 21 de octubre de 2019

Señora
MARIA LOAIZA
Carrera 21 No. 9-65
Matelolo1@hotmail.com
Código de cuenta No. 95467
Teléfono: 310 515 82 12
Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta al radicado 20190420010411

Para la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P., (*en adelante EDEQ S.A ESP*) es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos la solicitud que fue radicada ante EDEQ S.A ESP el pasado 01 de octubre de 2019 a través de la cual presenta inconformidad por los valores facturados por concepto de energía eléctrica en el mes de septiembre de 2019, asociado al código de cuenta No. 95467, para el inmueble ubicado en la ciudad de Armenia, carrera 21 No. 9-65

El día 03 de octubre de 2019 se realizó revisión en el predio mediante orden No. 4148524 donde el medidor instalado No. 5625088 presentó la lectura de 19898 kilovatios hora con observación *"Corriente encontrada de 0 amperios. Se revisan conexiones del medidor y se hacen pruebas encontrándose en buen funcionamiento y se sella. Disco del medidor no gira en vacío. No se evidencian fugas ni fallas. Se verifica tensión en líneas de carga. Predio desocupado, propietaria vive en otro país y viene por temporadas. Encargado y habitante del 2do piso atiende visita. Usuario informa que solicitan es revisión del contador del agua."*

Debido a que el mes de agosto de 2019 fue facturado con 19897 kilovatios hora mes; ya que la lectura tomada al medidor el 17 de agosto de 2019 fue 19897 kilovatios hora se evidenció que existió una inconsistencia en la lectura reportada.

Por tanto y dado el resultado de la lectura tomada el 03 de octubre de 2019, se procedió a realizar la reliquidación del periodo comprendido del 18 de agosto al 19 de septiembre de 2019 (63 kilovatios hora) con 1 kilovatios hora. Por lo que se realizó un ajuste a favor del usuario por valor de \$29.330 (veinte nueve mil trescientos treinta pesos) equivalentes a 63 kilovatios hora facturados.

Concepto Ajuste	Actual Kilovatios	Anterior Kilovatios	Ajuste Kilovatios	Actual Valor	Anterior Valor	Ajuste Valor
Consumo Activa	1	64	-63	549,87	29880	-29330,13
Total Ajuste						\$29.330

Amablemente se informa que el ajuste realizado a favor del usuario se ve reflejado en la facturación correspondiente al mes de septiembre de 2019. Adjunto a la presente comunicación se envía la factura No.35304799

En atención a sus pretensiones, a continuación, daremos alcance a cada punto de acuerdo a su orden:

- 1) De la visita realizada el día 03-10-2019 se descartan fugas de energía.
- 2) Al identificarse que existió una inconsistencia en la lectura reportada, se suspende el cobro de 64 kilovatios hora liquidados en la factura No. 35304799.
- 3) La Empresa procede a reajustar la factura No. 35304799, refacturandose con solo 1 kilovatios hora, en lugar de 64, dicha reliquidación se efectúa con diferencia de lecturas, lectura actual 19898 menos lectura anterior 19897 kilovatios hora.

A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, EDEQ decide frente a su solicitud lo siguiente:

1. Acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta que según la lectura tomada al medidor el 03 de octubre de 2019, se detectó una inconsistencia en la lectura reportada, por lo que el periodo comprendido del 18 de agosto al 19 de septiembre de 2019 se refacturó con 1 kilovatios hora, en lugar de 64 kilovatios, efectuando así un ajuste total a favor del usuario por valor de \$29.330.
2. Comunicarle que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se aclara que para proceder a este recurso es necesario que se cancelen las sumas que no han sido objeto de recurso tal y como lo establece la Ley 142 en su artículo 155, que a la letra dice:

"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 períodos. (Subraya fuera de texto).

Atentamente,



SHIRLEY LONDOÑO ESCOBAR
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1

Anexo: (2 folios)
Citación
Factura No. 35304799.

Elaboró: Shirley Londoño Escobar



EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
 NIT. 800.052.640-9 Carrera 13 No. 14 -17 Armenia (Q)

Para pagos y consultas, tu
 NIU o Código de Venta es:

08/OCT/2019

FACTURA DE VENTA No.: 35304799

PERIODO FACTURADO: DESDE: 18-AGO-2019 HASTA: 19-SEP-2019

FECHA DE VENCIMIENTO 550

NOMBRE: LOAIZA LONDONO MARIA TERESA

NIT/C.C.: 41906159

TOTAL ENERGÍA \$ 0

DIRECCIÓN PREDIO: CRA 21 9 65 - ARMENIA

MUNICIPIO: ARMENIA

SERVICIOS PORTAFOLIO \$ 8.730

DIRECCIÓN ENTREGA:

MUNICIPIO:

ALUMBRADO PÚBLICO \$ 0

No. MEDIDOR: 5625088

MARCA: NAN

TIPO: A1 NIVEL: 1 CM:

VALOR SERVICIO ASEO \$ 9.280

SERVICIO: RESIDENCIAL

RUTA: 3511122060810

TARIFA: 102-RESIDENCIAL CCA

TOTAL A PAGAR \$ 9.280

ESTRATO: 3-MEDIO-BAJO

CICLO: 35

CIRCUITO: 109-25- INEM

SUSPENSIÓN A PARTIR DE: 09/OCT/2019

FECHA EXPEDICIÓN FACTURA: 21/OCT/2019

FACTURAS VENCIDAS: 0 FACTOR: 1

OPERADOR DE RED: EDEQ S.A. E.S.P. / DIRECCIÓN CRA 13 No. 14 - 17 ARMENIA (Q) / TELÉFONO: 7413100

El no pago oportuno de la presente factura constituye un incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes, lo que da lugar a la suspensión del servicio. Evita cobros adicionales por una eventual suspensión y reconexión del servicio. Contra la decisión de suspensión proceden los recursos de reposición ante EDEQ S.A. E.S.P. y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta factura y en todo caso antes de la fecha de vencimiento de la misma.

CONCEPTO DE COBRO	SALDO ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	OBS	CONSUMO FACTURADO kWh	TARIFA \$/kWh	VALOR TOTAL \$
AJUSTE CONSUMO ACTIV	0						-29,330
CALIDAD INDIVIDUAL CREG 015-2018 RETROACTIVO / Código Transformador: V/R a compensar \$ FIU: 69 66 98 77 76 64 64							

OTROS CONCEPTOS, FINANCIACIÓN Y SALDOS			
DETALLE	VALOR ANTERIOR	VALOR MES	SALDOS
ALUMBRADO PÚBLICO			
	15.00		
	0.49		
			9.190

INDICADORES DE CALIDAD	
COSTO DE RACIONAMIENTO (CRO) Grupo de Calidad:	FIUG:
V/R A COMPENSAR (\$)	
DURACIÓN TOTAL INTERRUPT. (DTT)	
CÓDIGO TRANSFORMADOR	
GRUPO - CALIDAD	

COMPONENTE DEL COSTO \$/kWh	
COMPRA ENERGÍA	
TRANSMISIÓN	
DISTRIBUCIÓN	
RESTRICCIONES	
PÉRDIDAS	
COMERCIALIZACIÓN	
COSTO UNITARIO	

HISTÓRICOS DE CONSUMO	
MAP	ABR
MAY	JUN
JUL	AGO
SEP	PROX

DÍA	MES	AÑO	VALOR PAGADO
			\$ 06/SEP/2019
ÚLTIMO PAGO			
SUBSIDIO / CONTRIBUCIÓN:			%
TASA POR MORA:			%
			GERENTE GENERAL CAROLINA ALEXANDRA QUINTERO GIL

LIQUIDACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO		
EMPRESA:	Tipo de Aseo:	Aforo Aseo:
Subsidio o contribución: %	F. Barrido:	Estrato:
F. Recolección No Aprov (v/semana): ARMENIA	F. Recolección Aprov: 35304799	08/OCT/2019
VALOR TOTAL: \$	LOAIZA LONDONO MARIA TERESA	008-07-2003 017-2012 95467

Toneladas de residuos	Históricos de Recolección	
TRBL	Periodo	Toneladas
TRLU	Mes 1	
TRNA	Mes 2	
TRRA	Mes 3	
TRA	Mes 4	U
TAFNA	Mes 5	
TATA	Mes 6	

IMPUESTO MUNICIPAL DE ALUMBRADO PÚBLICO			
(DUPLICADO SLONDONO)]	Sujeto Activo: 95467	No. Factura: 35304799	Fecha De Vencimiento: 08/OCT/2019
Sujeto Pasivo:	08/OCT/2019	NIU: \$9,280	(415)77072292532576
Oficina de atención al ciudadano:	Acuerdo:		TOTAL ALUMBRADO PÚBLICO 08/06/2019 10:08

RECAUDADOR

VENCIMIENTO

VALOR A PAGAR

FACTURA DE VENTA No. **CÓDIGO NIU**

CICLO:





Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
 Lic.Minic 001191 de julio 13/2010
 CIU 4923 Transporte de Mercancia
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 95



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
 Principal: Calle 13 # 84 - 60 Bogotá D.C.
 Atención al usuario PBX (1)7943670
 www.enviacolvanes.com.co

CREDITO 954100111814

CUFE
 Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:12506 Dic/2002
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 29/10/2019 17:58		ORIGEN: ARMENIA		DESTINO: ARMENIA-QUINDIO		REG.DESTINO: ARMENIA		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO EDEQ SA E		CENTRO DE COSTO		UNIDADES		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino.	
DIRECCION: CRA.13 #14-17		TEL: 7413100		CEDULA / TI / NIT 800052640-9		COD. POSTAL ORIGEN 630004304		CUENTA: 95-001-0000019	
PARA MARIA LOAIZA		PESO (gramos)		1000		Desconocido No.31		1 2	
CARRERA 21 NUMERO 9-65		PESO VOL		1		Rehusado No.44		1 2	
TEL 3105158212		CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL		No Reside No.35		1 2	
RECIBE LOS		3105158212		630003054		No Reclamado No.40		1 2	
SABADOS: SI		VALOR DECLARADO		10000		Dir. errada No.34		1 2	
NOTAS		VAL SERV ME		0		Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2	
NOTIFICACION POR AVISO		FLETE VARIABLE		0		Fecha de devolución al remitente		D: M: A: H: M:	
20190430014043		OTROS		0		Observaciones en la entrega:		RECIBIDO [Signature]	
Nombre CC.Remitente		DOCUMENTO		TOTAL FLETE		Fecha estimada de entrega: 30/10/2019		D: M: A: H: M:	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		DOCUMENTO		0		CARTAPORTE: NO		10:30	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.enviacolvanes.com.co de Colvanes SAS y en las condiciones de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra página web o al PBX (1)7943670



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
 Lic.Minic 001191 de julio 13/2010
 CIU 4923 Transporte de Mercancia
 CIU 5320 Mensajería Expresa

P.T 95



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
 Principal: Calle 13 # 84 - 60 Bogotá D.C.
 Atención al usuario PBX (1)7943670
 www.envia.co

CORTESIA 955100013520

CUFE
 Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:12506 Dic/2002
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 06/11/2019 14:39		ORIGEN: ARMENIA		DESTINO: ARMENIA-QUINDIO		REG.DESTINO: ARMENIA		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: MARIA LOAIZA		CENTRO DE COSTO		UNIDADES		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino.	
DIRECCION: CARRERA 21 NUMERO 9-65		TEL: 3105158212		CEDULA / TI / NIT 800052640-9		COD. POSTAL ORIGEN 630003054		CUENTA: 95-001-0000019	
PARA EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO EDEQ SA ESP		PESO (Kgr)		1		Desconocido No.31		1 2	
CRA.13 #14-17		PESO VOL		1		Rehusado No.44		1 2	
TEL 7413100		CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL		No Reside No.35		1 2	
RECIBE LOS		7413100		630004304		No Reclamado No.40		1 2	
SABADOS: SI		VALOR DECLARADO		10000		Dir. errada No.34		1 2	
NOTAS		VAL SERV ME		0		Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2	
RACK-Z-SELECCION		FLETE VARIABLE		0		Fecha de devolución al remitente		D: M: A: H: M:	
DEV 954100111814 / 81-COORDINAR LA ENTREGA		OTROS		0		Observaciones en la entrega:		RECIBIDO [Signature]	
Nombre CC.Remitente		DOCUMENTO		TOTAL FLETE		Fecha estimada de entrega: 07/11/2019		10:30	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		DOCUMENTO		0		CARTAPORTE: NO			

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.enviacolvanes.com.co de Colvanes SAS y en las condiciones de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra página web o al PBX (1)7943670

E

Novedad NOV. 01.
" NOV. 05

Armenia, 29 de octubre de 2019



RAD: E 20190430014043
Fecha: 29/10/2019 10:01 AM

ANEX: 3
ORIGEN: RUBIEL DUQUE
DEST: MARIA LOAIZA
ASUNTO: OTROS-EDEQ

Señora
MARIA LOAIZA
Carrera 21 No. 9 – 65
Matelolo1@hotmail.com
Código de Cuenta No. 95467
Teléfono: 310 515 82 12
Armenia, Quindío

Novedad NOV. 06.
Dec. NOV 07.

Asunto: Notificación por AVISO
PQR Escrito Radicado 20190420010411

La empresa de Energía del Quindío S. A. ESP, garantizándoles sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por: La Empresa de Energía del Quindío S.A ESP

Fecha del acto que se notifica: **21 de Octubre de 2019**

Contra la decisión entregada, procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del termino de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Se hace constar que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011.

Atentamente,

RUBIEL DUQUE CARDENAS
AUXILIAR ADMINISTRATIVO 4

Anexos: Decisión 2,0190420010411
Elaboró: Rubiel Duque Cárdenas

Quien Recibe:
Relación con el Predio:
Cedula:
Fecha: