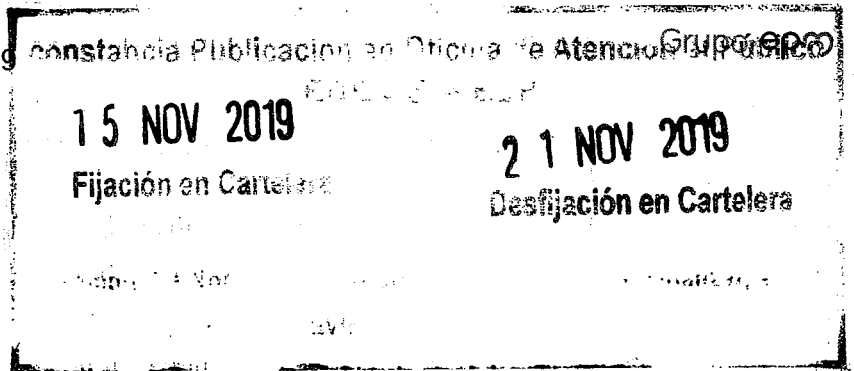


Armenia, 05 de noviembre de 2019

Señor (a)  
RAMIREZ O MARIA ZOE  
BRR EL PLACER MNZ D 48  
Código de Cuenta No. 74721  
Teléfono 3103841183  
Armenia, Quindío



Asunto: Notificación por aviso Reclamo  
proceso presencial No. 8459051

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, garantizándole 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, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP.  
Fecha del acto que se notifica: 25/10/2019

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 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de esta decisión, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará 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,



LUZ MERY RAMIREZ GUAPACHA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1

Anexos: 1 Folio Decisión 8459051  
Elaboró: Luz Mery Ramírez Guapacha



**RESPUESTA A SU SOLICITUD**

**Caso Nro.:** 8459051 **Fecha Creación:** 08/10/2019  
**Contacto:** RAMIREZ O MARIA ZOE  
**Instalación:** 74721 **Meses Reclamados:** 1  
**Dirección:** Barrio El Placer Manzana D 48  
**Servicio:** Energía **Municipio:** Armenia  
**Causa:** 1023 - Inconformidad Consumo o Producción Facturada **Departamento:** Quindío

**Detalle:**

Usuaría con calidad de arrendataria desea generar reclamo por la factura con periodo del 24 de Agosto al 23 de Septiembre con pago el 18 de Octubre ya que le llegó por valor de \$ 8.730 pesos solo el cobro de alumbrado público cuando la vivienda está ocupada. cel 3103841183 00001071671570546943//ygaviria

**Nro. Respuesta:** 8459051 **Fecha Respuesta:** 25/10/2019

**Resultado:** Accede

**Solución:**

En respuesta a su reclamación radicada el día 08 de octubre de 2019, por medio de la cual solicita revisión por los valores facturados por concepto de energía eléctrica en el periodo comprendido del 24 de agosto de 2019 al 23 de septiembre de 2019, la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP le informa:

En análisis de la base de datos, se encontró que el periodo comprendido entre el 24 de julio de 2019 al 23 de agosto de 2019, fue facturado por consumo promedio individual (CPI), dado que, al momento de realizar la lectura del equipo de medida instalado en el predio, no fue posible ya que el personal encargado de esta labor reportó que no se tuvo acceso al medidor con reja y candado, así mismo el periodo comprendido del 24 de agosto de 2019 al 23 de septiembre de 2019, no se pudo tener acceso al medidor ya que el medidor se encuentra con reja y candado por lo que dificulta la toma de lectura y se liquidó con consumo 0.

Así las cosas y debido a que no fue posible la toma de lectura, la Empresa procedió a realizar el correspondiente cobro tomando como base de liquidación el consumo promedio individual del predio, para el periodo comprendido del 24 de julio de 2019 al 23 de agosto de 2019, el cual se establece con base en el promedio de los consumos de los seis meses anteriores al periodo facturado.

Es pertinente señalar que se facturó por Consumo Promedio Individual de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes de EDEQ S.A. ESP en la Cláusula 32ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE.

*"La Empresa, el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan, a que se emplee para ello los instrumentos de medida que la técnica*

*haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

*El consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del medidor entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo, salvo en los siguientes casos:*

*(...)*

*32.2. Falta de medición sin acción u omisión de las partes. - Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un (1) período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, basada en los siguientes criterios:*

*b. Para usuarios residenciales*

*• Si el servicio de energía suministrado al suscriptor y/o usuario ha tenido medidor funcionando correctamente en los períodos anteriores, se facturará su promedio. (...).*

*Por consiguiente, la facturación se realizó con base en el consumo promedio Individual dando cumplimiento a lo establecido en Contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994 artículo 146: “Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”. (Subrayado fuera de texto).*

En atención a la reclamación, se realizó visita al predio el 08 de octubre de 2019 mediante la orden No.4151176, donde se encontró el medidor instalado identificado con la serie No. 9599089 con una lectura de 28902 kilovatios hora, lo cual evidencia una inconsistencia en la liquidación reportada, teniendo en cuenta que la lectura facturada fue de 29067 kilovatios hora, adicionalmente se le practicaron pruebas técnicas al medidor sin encontrar alguna anomalía.

En dicha revisión se encontró el medidor identificado con la serie No. 9599089 y sus conexiones en buen estado. Además, en las pruebas que se le realizaron en terreno al equipo de medida con la pinza voltiamperimétrica, los resultados fueron conformes, donde no se encontró falla ni giro en vacío.

Es importante aclarar que la revisión que se realiza al predio, es con el fin de determinar el funcionamiento del medidor instalado, pues es la herramienta mediante la cual se cuantifica el consumo de acuerdo a su registro, por eso se realizan las pruebas respectivas con las que se pueden detectar irregularidades y si este se encuentra en normal estado de funcionamiento, corresponde al consumo realizado por el usuario y además de ello con lo previsto en la normatividad, facturando de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), Entidad encargada de regular las tarifas de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Por tanto y dado el resultado de la revisión practicada en atención a la presente reclamación, se procedió a realizar la reliquidación del periodo comprendido del 24 de julio de 2019 al 23 de agosto de 2019 con una lectura de 28914 kilovatios hora que corresponde a 153 kilovatios en lugar de los 141 kilovatios establecidos por promedio individual de consumo, por lo que se