

20190430014253

Armenia, 05 de noviembre de 2019

constancia Publicación en Oficina de Atención al Público

EDEQ S.A ESP

Grupo epm

20 NOV 2019

Fijación en Cartelera

26 NOV 2019

Desfijación en Cartelera

Señor (a)  
GLORIA MENDEZ  
CRA 20 CL 45 CASA 169 - BRASILIA  
Código de Cuenta No. 240675  
Teléfono 3136137588  
Armenia, Quindío

Atención: La Notificación se Considerara Surtida al Finalizar, el día siguiente al retiro del aviso.

Asunto: Notificación por aviso Reclamo  
proceso presencial No. 8469680

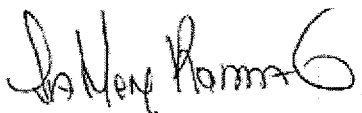
La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

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 procedé 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.

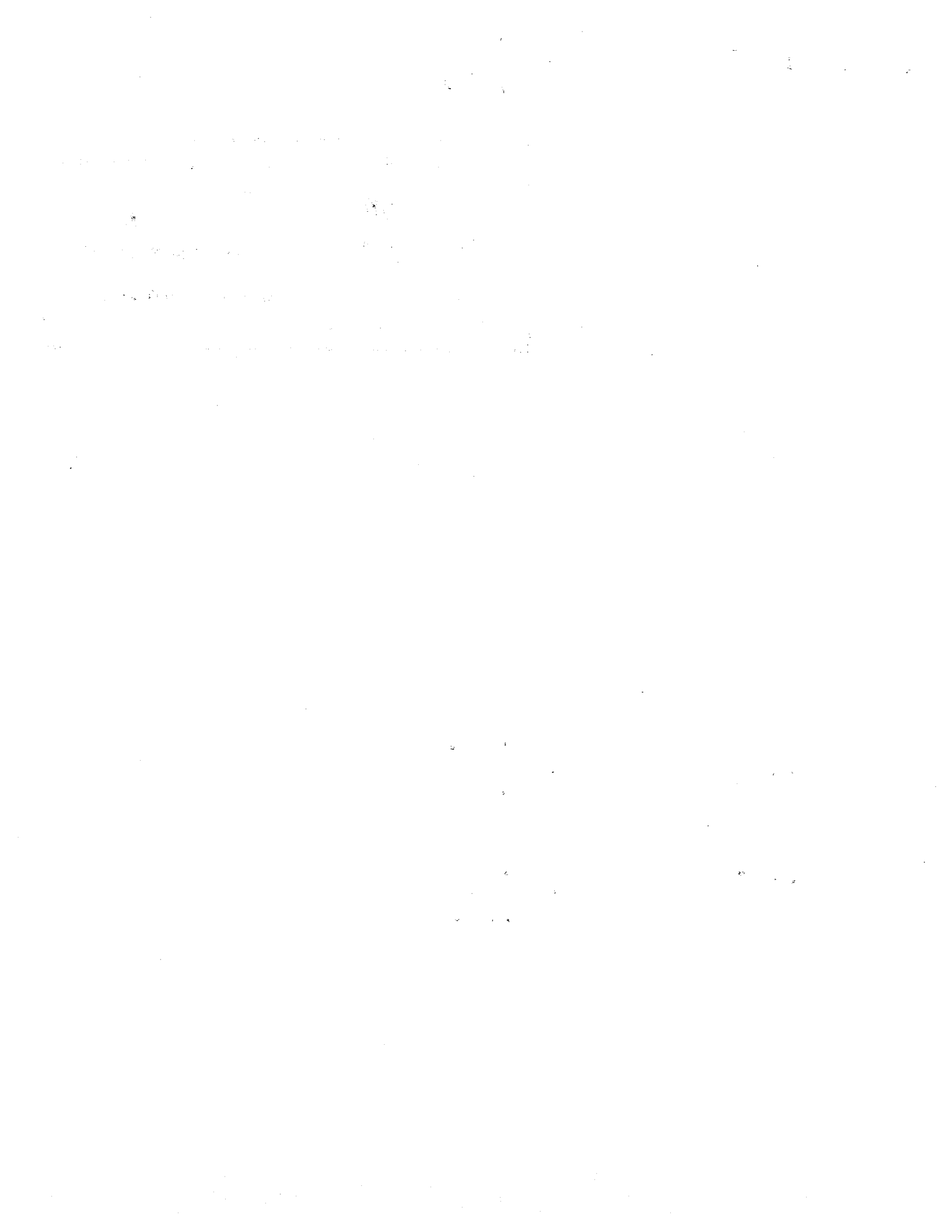
Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



LUZ MERY RAMIREZ GUAPACHA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1

Anexos: 1 Folio Decisión 8469680  
Elaboró: Luz Mery Ramirez Guapacha



**RESPUESTA A SU SOLICITUD**

**Caso Nro.:** 8469680 **Fecha Creación:** 21/10/2019  
**Contacto:** GLORIA MENDEZ  
**Instalación:** 240675 **Meses Reclamados:** 1  
**Dirección:** Carrera 20 Calle 45 No 169 Brasilia  
**Servicio:** Energía **Municipio:** ARMENIA  
**Causa:** Inconformidad consumo o producción facturada **Departamento:** Quindío

**Detalle:**

3136137588 Usuario manifiesta inconformidad por consumos facturados del periodo del 24 de agosto de 2019 al 23 de septiembre de 2019. usuario no tiene correo electrónico. adulto mayor

**Nro. Respuesta:** 8469680 **Fecha Respuesta:** 25/10/2019

**Resultado:** No Accede

**Solución:**

En respuesta a su reclamación radicada el día 21 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:

Se realizó visita al predio el 22 de Octubre de 2019 mediante la orden No. 4156883, donde se encontró el medidor instalado identificado con la serie No. 15968 con una lectura de 12318 kilovatios hora, lo cual descarta una inconsistencia en la lectura reportada, adicionalmente se le practicaron pruebas técnicas al medidor sin encontrar ningún tipo de anomalía.

En dicha revisión se encontró el medidor identificado con la serie No. 15968 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 determina 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.

En conclusión EDEQ S.A. ESP informa que el valor facturado al predio para el periodo del del 24 de agosto de 2019 al 23 de septiembre de 2019, es correcto, ya que obedece a

consumos registrados por el medidor identificado con serie No. 15968. Dicho mes fue facturado con la diferencia de lecturas presentadas por el medidor comprobando de esta manera que la Empresa viene facturando con base en lecturas reales tomadas al medidor en terreno, tal como lo ordena la Ley 142 de 1994 en su Artículo 146 que establece: *“La Empresa el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen 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 y/o usuario”*, en consonancia con lo establecido en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997 e igualmente con lo establecido con la Cláusula 32ª del Contrato de Condiciones Uniformes.

Es importante que conozca que el medidor es un acumulador de consumo, que permite establecer en cualquier momento la existencia de inconsistencias, lo que no se presenta en este caso ya que como se mencionó anteriormente, las lecturas tomadas son superiores con las facturadas, las cuales se pueden fácilmente evidenciar con la que presenta el medidor.

Se entregó al usuario factura por valores no reclamados al momento de realizar la solicitud, para su respectivo pago.

Contra la presente decisión en lo relacionado con los valores facturados por concepto de energía eléctrica en el periodo del 24 de agosto de 2019 al 23 de septiembre de 2019 procede presentar en un mismo escrito el Recurso de Reposición ante la empresa y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.

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 precedentes 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).”



**Resuelto por:** CARLOS ANTONIO GARCIA VARGAS

**Elaborado por:** CARLOS ANTONIO GARCIA VARGAS