

Armenia, 06 de noviembre de 2019. **Constancia Publicación en Oficina de Atención al Cliente**

Señor (a)  
LUIS ERNESTO GONZALEZ  
URB LA VIRGINIA MNZ 3 6 PIS 2  
Código de Cuenta No. 137813  
Teléfono 3147446217  
Armenia, Quindío

EDEQ S.A. ESP	
<b>20 NOV 2019</b> Fijación en Cartelera	<b>26 NOV 2019</b> Desfijación en Cartelera
Atención: La Notificación se Considerará Surtida al Finalizar, el día siguiente al retiro del aviso	

Asunto: Notificación por aviso Reclamo proceso presencial No. 8464009

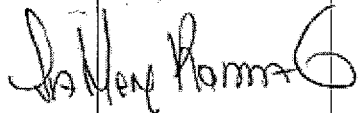
La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP.  
Fecha del acto que se notifica: 28/10/2019

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.

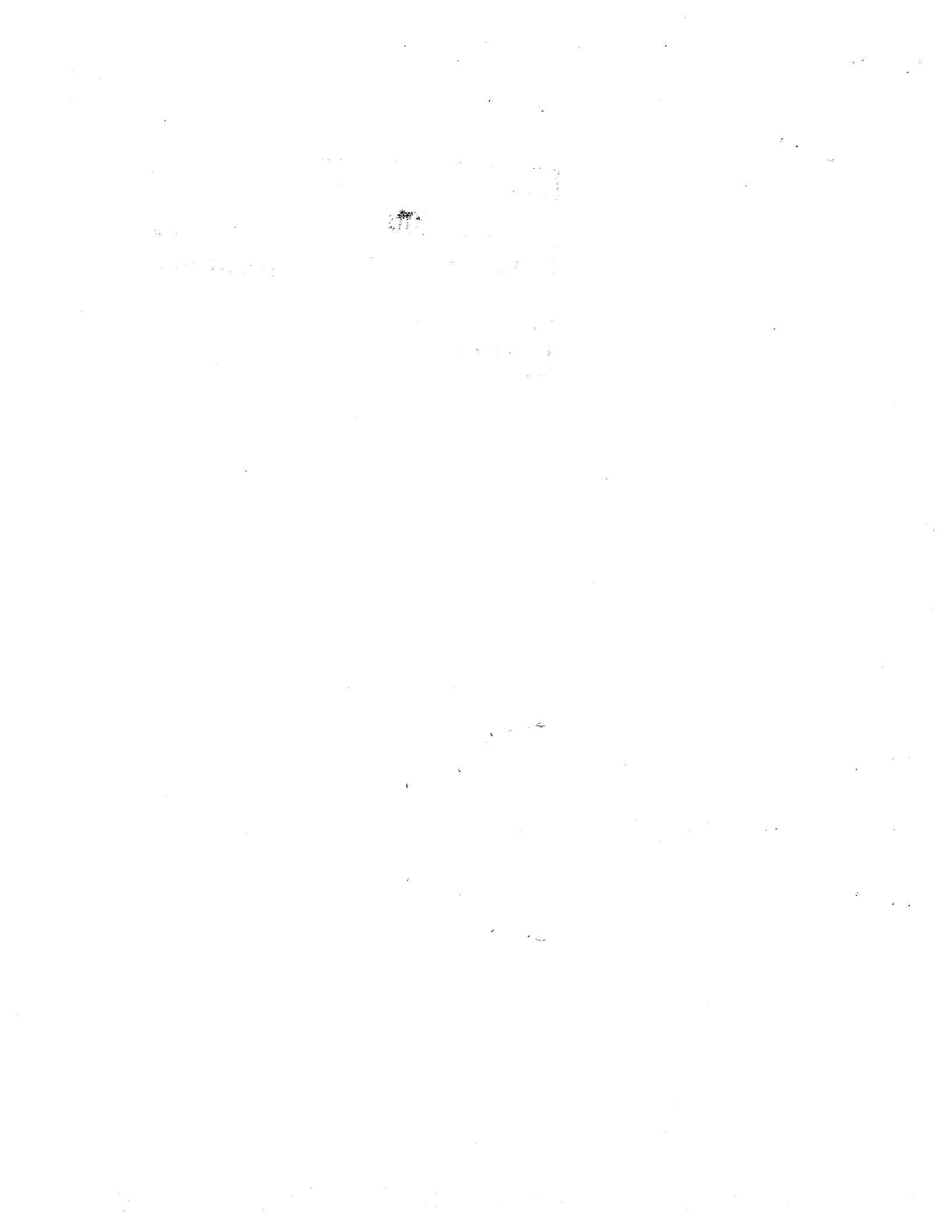
Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



LUZ MERY RAMIREZ GUAPACHA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1

Anexos: 1 Folio Decisión 8464009  
Elaboró: Luz Mery Ramirez Guapacha



**RESPUESTA A SU SOLICITUD****Caso Nro.:** 8464009**Fecha Creación:** 15/10/2019**Contacto:** LUIS ERNESTO GONZALEZ**Instalación:** 137813**Meses Reclamados:** 1**Dirección:** Urbanización la Virginia Manzana 3 Casa 6 Piso 2**Servicio:** Energía**Municipio:** Armenia**Causa:** 1023 Inconformidad consumo o producción facturada**Departamento:** Quindío**Detalle:**

En calidad de usuario informa que le llegó muy alta la factura para el mes de septiembre. Por favor verificar que sucede. Celular 3147446217.

**Nro. Respuesta:** 8464009**Fecha Respuesta:** 28/10/2019**Resultado:** No Accede**Solución:**

En respuesta a su reclamación radicada el día 15 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 25 de agosto de 2019 al 24 de septiembre de 2019, la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP le informa:

Se realizó visita al predio el 21 de octubre de 2019 mediante la orden No. 4153609, donde se encontró el medidor instalado identificado con la serie No. 13751666 con una lectura de 28765 kilovatios hora, lo cual descarta una inconsistencia en la lectura reportada, teniendo en cuenta que la lectura facturada fue de 28665 kilovatios hora, 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. 13751666 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 25 de agosto de 2019 al 24 de septiembre de 2019 es correcto, ya que obedece a consumos

registrados por el medidor identificado con serie No. 13751666. 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.

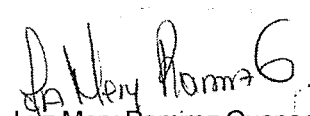
Es importante que conozca que el medidor es un acumulador de consumo, que permite establecer en cualquier momento la existencia de inconsistencias, lo que no se presenta en este caso ya que como se mencionó anteriormente, las lecturas tomadas son superiores con las facturadas, las cuales se pueden fácilmente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

Contra la presente decisión en lo relacionado con los valores facturados por concepto de energía eléctrica en el periodo del 25 de agosto de 2019 al 24 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 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).”

  
**Resuelto por:** Luz Mery Ramirez Guapacha

**Elaborado por:** Luz Mery Ramirez Guapacha