

Armenia, 07 de noviembre de 2019

Señor (a)
MAECHA MOGOLLON LUZ MARY
URB LA FACHADA MNZ 80 22 P 2
Código de Cuenta No. 268237
Teléfono 3104145176
Armenia, Quindío

constancia Publicacion en Oficina de Atencion al Público
EDEQ S A ESP

20 NOV 2019
Fijación en Cartelera

26 NOV 2019
Desfijación en Cartelera

Atencion: La Notificación se Considerara Surtida al finalizar, el día siguiente al retiro del aviso

Asunto: Notificación por aviso Reclamo
proceso presencial No. 8462673

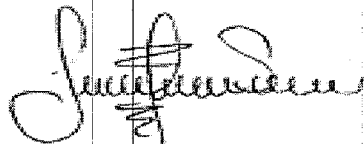
La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP.
Fecha del acto que se notifica: 29/10/2019

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.

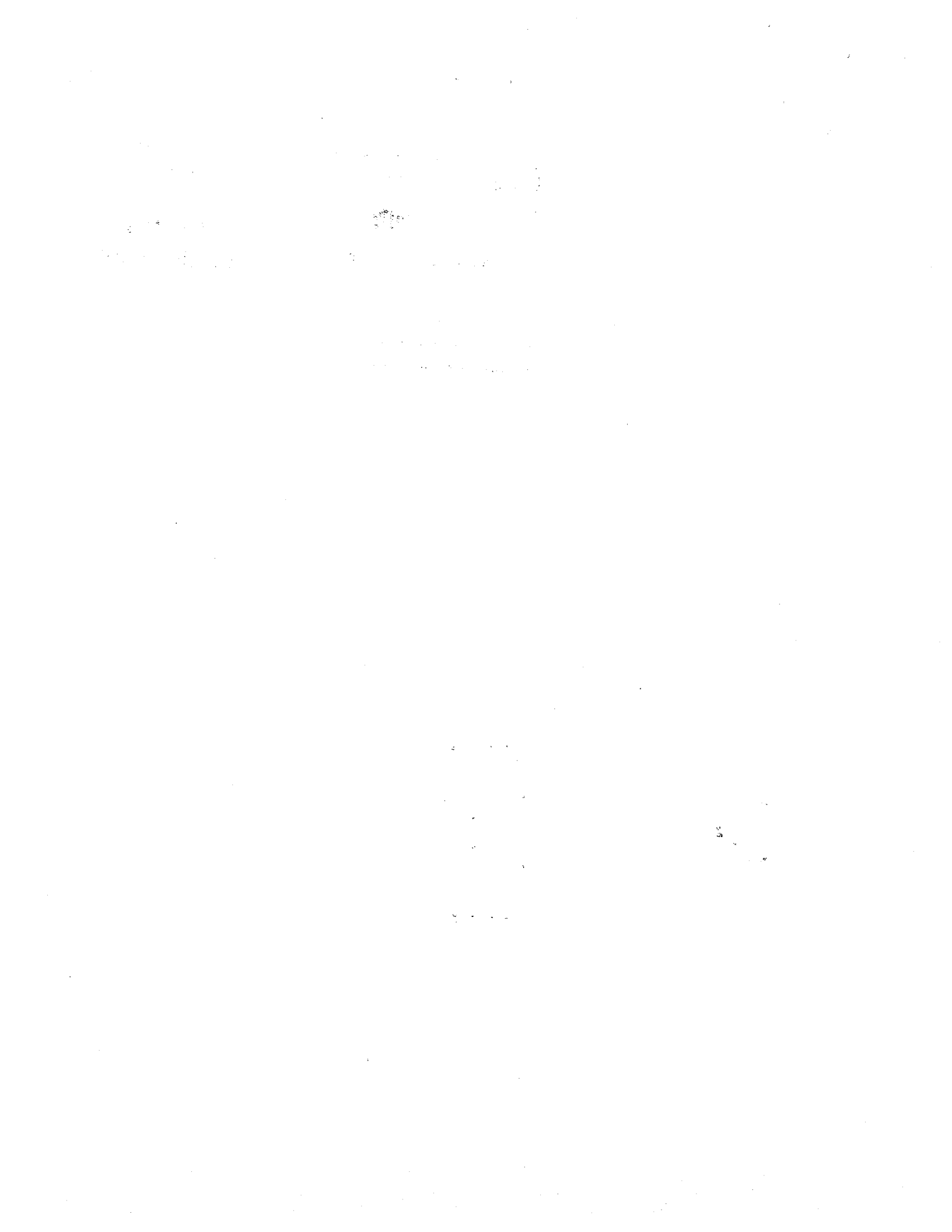
Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



JENIFFER TATIANA SANCHEZ BUITRAGO
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1

Anexos: 1 Folio Decisión 8462673
Elaboró: Jeniffer Tatiana Sánchez Buitrago



RESPUESTA A SU SOLICITUD

Caso Nro.: 8462673 **Fecha Creación:** 11 / 10 / 2019
Contacto: MAECHA MOGOLLON LUZ MARY
Instalación: 268237 **Meses Reclamados:** 1
Dirección: Urbanización La Fachada Manzana 80 Casa 22 Piso 2
Servicio: Energía **Municipio:** Armenia
Causa: 1023 - Inconformidad Consumo o Producción Facturada **Départamento:** Quindío

Detalle:

Usuaría reclama por el alto consumo en el periodo comprendido entre el 25 de agosto al 24 de septiembre de 2019. favor tomar nuevamente la lectura. llamar antes de ir, 3104145176.

Nro. Respuesta: 8462673 **Fecha Respuesta:** 29 / 10 / 2019

Resultado: No Accede

Solución:

En respuesta a su reclamación radicada el día 11 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 al 24 de septiembre de 2019, la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP le informa:

Se realizó visita al predio el 12 de Octubre de 2019 mediante la orden No. 4152711, donde se encontró el medidor instalado identificado con la serie No. 9000296 con una lectura de 2248 kilovatios hora, lo cual descarta una inconsistencia en la lectura reportada, teniendo en cuenta que la lectura facturada fue de 2225 kilovatios hora, adicionalmente se le practicaron pruebas técnicas al medidor sin encontrar alguna anomalía.

El mes de septiembre se facturó con base al consumo registrado por el medidor (73 kilovatios hora); el cual se realiza con la diferencia de lecturas; es decir lectura actual menos lectura anterior (2225 - 2152).

En dicha revisión se encontró el medidor identificado con la serie No. 9000296 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, sin embargo, en la mencionada revisión se documentó: *predio ocupado, usuario argumenta que habita una sola persona, le movieron el botón de enfriamiento de la nevera al máximo. se realizaron las pruebas técnicas relacionadas con el acta de revisión, encontrándose que el consumo registrado en el medidor obedece a la utilización del servicio.*

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 al 24 de septiembre de 2019 es correcto, ya que obedece a consumos registrados por el medidor identificado con serie No. 9000296. 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 25 de agosto 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 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 periodos.
“(subraya fuera de texto).”



Resuelto por: Luz Mery Ramirez Guapacha

Elaborado por: Joan Sebastian Suarez Cardona