

constancia Publicación en Oficina de Atención al Público

EDEQ S A ESP

13 MAY 2022

Fijación en Cartelera

19 MAY 2022

Desfijación en Cartelera

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

Señor (a)

MARGARITA MARIN DE MOLINA
Suscriptor y/o usuario y/o propietario

Código de Cuenta No. 52575

Teléfono

La Tebaida, Quindío



RAD: E 20220430005530

Fecha: 28/04/2022 13:55 PM

ANEX: 2
ORIGEN: MILENA ECHEVERRI GALVIS
DEST: USUARIOS EDEQ
ASUNTO: OTROS-EDEQ

Asunto: Notificación por AVISO

Respuesta 20220430005129

PQR Radicado 20220420002444

La empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P., 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. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 21 de Abril de 2022

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 a través del Portal WEB, por el correo electrónico EDEQ@edeq.com.co o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EDEQ S.A E.S.P., 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 exigidos en el artículo 77 del 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 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 63 de la ley 1437 de 2011.

Atentamente,

MILENA ECHEVERRI GALVIS
Gestora Equipo Soporte Clientes

Anexos: Respuesta 20220430005129

Handwritten notes and stamps in a circular stamp area:
2146369820
Señor(a) Dev.
Mayo 11/2022

ESC-

Armenia, 21 de abril de 2022

Señor(a)

MARGARITA MARIN DE MOLINA

Código de Cuenta: 52575

Teléfono: [REDACTED]

[REDACTED]

Municipio La Tebaida - Quindío

Asunto: Respuesta a PQR 20220420002444 radicada el 30 de marzo de 2022.

Respetado(a) señor(a) Margarita.

Para la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. (en adelante EDEQ) es muy importante conocer y entender su(s) necesidad(es), por ello, analizamos su requerimiento relacionado con la inconformidad en el cobro del consumo de energía eléctrica para el periodo comprendido del 17-02-2022 al 17-03-2022, factura No. 41504541 asociado(s) al inmueble con dirección carrera 20 calle 2-58 Las Palmas, código de cuenta 52575, del municipio de Armenia.

En atención a su solicitud, y una vez revisados los documentos anexos a la PQR, se informa que, consultado nuestro sistema de administración comercial, se evidencia que los consumos facturados han sido calculados de la diferencia entre dos lecturas consecutivas, no se evidencia errores en las mismas, pues estas se muestran ascendentes descartando fallas en el medidor instalado en el predio del usuario. A continuación, se ilustra el consumo registrado en los últimos cinco (05) periodos de facturación:

Fecha Lectura	Lectura Tomada	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Solución Consumo
17-03-2022	76421	76421	13	263	CLT ¹
16-02-2022	76408	76408	186	275	CLT
18-01-2022	76222	76222	292	269	CLT
17-12-2021	75930	75930	274	266	CLT
18-11-2021	75656	75656	277	263	CLT

El 06 de abril de 2022 se ejecutó revisión técnica al equipo de medida instalado en el predio asociado al código de cuenta No. 52575, la cual se documentó en orden de trabajo No. 4753104, allí se indicó lo siguiente: *se descarta trocambio de medidores no se evidencia error de lectura, medidor funciona para vivienda residencial de dos pisos la cual se encuentra desocupado en el momento de la visita, se llamó al número de contacto el cual*

¹ CLT: Constante lectura tomada

está apagado por tal motivo no se pudo hacer pruebas de falla y fuga ni al vacío tampoco censo de cargas.

La revisión al predio tiene por objeto determinar el funcionamiento del medidor instalado, instrumento que determina el consumo de acuerdo al registro de lecturas tomadas, así como la detección de irregularidades.

En vista del correcto funcionamiento del medidor, se infiere que el consumo corresponde al generado en el inmueble, el cual es facturado 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.

Los consumos registrados por el medidor obedecen a la y la destinación que se le da a la energía en el predio, uso de equipos eléctricos, estado de instalaciones internas, o mayor habitación de personas en el inmueble, lo que puede incidir en un aumento del consumo, por tanto, se recomienda hacer un uso eficiente de la energía, con la desconexión de equipos eléctricos que no se estén usando, encender las luces cuando se requiere, aprovechar la luz natural, entre otras medidas.

Por lo anterior, EDEQ dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 146² de 1994, por lo tanto, el consumo facturado al predio asociado al código de cuenta No. 52575 es procedente, no siendo objeto de ninguna modificación.

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

1. No acceder a lo solicitado por el(la) señor(a) Margarita Marin de Molina, de conformidad con el análisis de los hechos expuestos y la normatividad aplicable.
2. Es de indicar que la notificación de la presente respuesta se enviará a la dirección física [REDACTED], municipio de La Tebaida, autorizada por la usuaria en la petición.
3. 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 a través del Portal WEB, el correo electrónico EDEQ@edeq.com.co o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EDEQ, 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 exigidos en el artículo 77 del 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.

Tenemos a su disposición los canales virtuales para la interposición de PQRs como el portal web www.edeq.com.co sección "servicios en línea, presenta tu PQR", así como la aplicación

² ARTICULO 146 LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor 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 o usuario.



Grupo **epm**

20220430005129

móvil disponible para IOS y Google Play, los cuales podrán ser usados para futuras solicitudes.

Reiteramos nuestra disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes y usuarios.

Atentamente,

SHIRLEY LONDOÑO ESCOBAR
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1

Elaboró: Shirley Londoño Escobar

