



Armenia, 28 de marzo de 2023

Señor(a)  
**MARTHA CECILIA ESPAÑA**

Urbanización Bambusa Manzana 1 No. 8

Código de Cuenta No. 176038

Teléfono: 314 519 16 17

Armenia, Quindío

20230430004703
Constancia Publicación en Oficina de Atención al Público EDEQ S.A. E.S.P.
04 MAY 2023
Atención en Cartelera
27 ABR 2023
Atención: La Nueva gestión de atención al cliente se iniciará a partir, el día siguiente al retiro del cartelero

**Asunto:** Respuesta a PQR 20230420000940  
radicado el 07 de marzo de 2023

Respetado(a) señor(a) Martha Cecilia.

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 donde solicita no suspender el servicio de energía eléctrica instalado en el predio ubicado en la Urbanización Bambusa manzana 1 No. 8, municipio de Armenia, código de cuenta No. 176038, debido a que es una mujer desempleada y no ha recibido la ayuda del gobierno para poder realizar el pago.

De conformidad con lo requerido, se informa que, el valor por el servicio público de energía no se puede exonerar en virtud del artículo 99 de la ley 142 de 1994. En ese sentido los saldos adeudados son de obligatorio cumplimiento para los usuarios. En caso de que el cliente necesite realizar un acuerdo de pago puede acercarse donde un asesor de atención al cliente para solicitarlo, cumpliendo con los requisitos establecidos.

Contra la presente decisión no procede recurso alguno, por no estar el asunto relacionado con negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, según lo establecido en el artículo 154<sup>1</sup> de la Ley 142 de 1994.

Tenemos a su disposición el portal web [www.edeq.com.co](http://www.edeq.com.co) sección "servicios en línea, presenta tu PQR", el cual podrá ser usado para futuras solicitudes.

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley.



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,

[Redacted signature line]

[Redacted signature line]

SHIRLEY LONDONO ESCOBAR  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1

Concepto: Operación Comercial

[Redacted signature line]