

Armenia, 15 de noviembre de 2024

Señor(a)
Víctor Raúl Gutiérrez
Finca Alto Bonito -Vereda Santa Rita
Código de Cuenta: 121843
Circasia, Quindío
gutierrezsanabria@gmail.com

Asunto: Respuesta a PQR 12609417 radicada el 08 de noviembre de 2024

Cordial Saludo.

Para la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. (EDEQ) es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con la inconformidad de los valores facturados por concepto del servicio de energía eléctrica en el periodo comprendido del 19 de julio de 2024 al 19 de septiembre de 2024, al inmueble con dirección Finca Alto Bonito -Vereda Santa Rita, asociado al código de cuenta 121843, del municipio de Circasia.

El 09 de noviembre de 2024 se ejecutó revisión técnica al equipo de medida instalado en el predio asociado al código de cuenta No. 121843, la cual se documentó en orden de trabajo No. 5187048, allí se indicó lo siguiente:

“En el momento de la visita, se evidencia que el servicio es utilizado para uso residencial, medidor interno en poste, difícil acceso, ya que la portada del predio se encuentra lejos de la vivienda y permanece con candado.” Lectura tomada 15715 Kilovatios hora.



Teniendo en cuenta, que el periodo mencionado anteriormente fue facturado con consumos 0, la empresa de energía EDEQ procede a refacturar.

Adicional, se recomienda al usuario realizar la reubicación del medidor, con el fin de dar cumplimiento al Capítulo IV del Contrato de Condiciones Uniformes, debido a que no se tiene acceso al medidor y por ende no se puede realizar la toma de lectura.

Clausula 31. Localización del Sistema de medida: Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al usuario. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, EDEQ exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. EDEQ notificará por escrito al usuario, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por EDEQ y los valores de esta adecuación se facturarán al usuario.

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

1. Acceder a lo solicitado por el señor Víctor Raúl Gutiérrez, de conformidad con el análisis de los hechos expuestos y la normatividad aplicable.

De acuerdo con lo anterior, se procedió a realizar reliquidación del periodo reclamado del 19 de julio de 2024 al 19 de septiembre de 2024 (consumo cero) y del periodo facturado del 22 de mayo de 2024 al 18 de julio de 2024 ya que este se liquidó por promedio, quedando de la siguiente manera:

- Periodo del 22 de mayo de 2024 al 18 de julio de 2024 = 265 Kilovatios hora
- Periodo del 19 de julio de 2024 al 19 de septiembre de 2024 = 288 Kilovatios hora

Después de realizado el ajuste, la cuenta presenta un saldo pendiente por valor de \$159.329, la cual venció el 11 de noviembre de 2024.

2. Notificar el contenido de la presente decisión al(la) señor(a) Víctor Raúl Gutiérrez, al correo electrónico gutierrezsanabria@gmail.com, de acuerdo con la autorización expresa dada mediante radicado No. 12609417 del 08 de noviembre de 2024, de conformidad con el artículo 56 de la Ley 1437 del 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3. Contra la presente decisión en lo relacionado con los valores facturados por concepto de energía eléctrica en el periodo del 19 de julio de 2024 al 19 de septiembre de 2024 procede a presentar Recurso de Reposición ante la empresa y

en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través de nuestros canales virtuales 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 el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Tenemos a su disposición el portal web www.edeq.com.co sección “servicios en línea, presenta tu PQR”, el cual podrá ser usado 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,

Viviana Aristizábal D.

Viviana Aristizábal Díaz
Asistente Administrativo 1

Elaboró: Canales Presenciales