

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELETA DESFIJACIÓN EN CARTELETA

19 JUL 2024

25 JUL 2024

Medellín, 15 de Julio de 2024

Advertencia: La notificación se  
considera surtida al  
finalizar el día siguiente al retiro del aviso.  
eprm®  
CIT. 800.904.890 - 1

Señor (a).

**FANNY DEL SOCORRO BETANCUR JIMENEZ**

**PQR-11808532-M3P4-RA**

CL 64 D CR 98 -86

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11808532-M3P4-R

Radicado Nro. 20240120107589

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 04/07/2024

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.

Cordialmente,



JOSE ALFONSO ALVAREZ DIAZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

056914408000860502-4-0



Medellín, 4 de julio de 2024

Señora **0156ER- 20240130147289**  
**FANNY DEL SOCORRO BETANCUR JIMENEZ**  
CL 64 D CR 98 -86  
Teléfono 3002847708  
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20240120107589

Cordial saludo señora Fanny Del Socorro,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual usted presentó recurso de reposición ante Empresas públicas de Medellín, frente a la decisión PQR-11808532-M3P4, relacionada con el cobro de consumo de energía facturado en los estados de cuenta de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024, al contrato 10026392 y con el fin de dar respuesta a su requerimiento consideramos los siguientes elementos:

#### **Antecedentes**

El 14 de junio de 2024 mediante el canal de atención presencial, usted reclamó por el cobro de consumo de energía facturado en los estados de cuenta de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024, al inmueble identificado con la dirección CL 64 D CR 98 -86 (INTERIOR 502) de Medellín, registrado bajo el contrato 10026392, en el cual manifestó que viven 3 personas y el uso que le dan al servicio es muy poco para la cantidad de consumos que le están facturando; trámite que fue registrado con la PQR-11808532-M3P4.

En la misma fecha nuestra empresa la notificó de la respuesta a su requerimiento mediante el caso PQR-11808532-M3P4, en la cual confirmamos que el cobro por consumo servicio de energía facturado en los estados de cuenta de enero, febrero, marzo, abril y mayo 2024 era correcto, dadas las correspondientes explicaciones, además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) (artículos 154 y 155 de la ley 142 de 1994).

#### **Situación sobre la cual se realiza el análisis**

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición frente a la decisión PQR-11808532-M3P4, en el cual manifiesta que quiere saber porque le llega el servicio de energía tan alto, no tiene sino una nevera lavadora y dos televisores y la casa permanece todo el día sola y en el presente escrito se procede a evaluar el recurso de reposición



interpuesto respecto a la revisión de la respuesta brindada al reclamo, para lo cual se realiza el siguiente análisis:

### Análisis adelantado por EPM

Realizados los análisis encontramos que, dentro del proceso de facturación para el servicio de energía y de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad asociada Resolución CREG 108 de 1997 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), tomaremos como referencia su consumo promedio histórico de la facturación mensual, correspondiente a los últimos seis (6) periodos, para determinar la desviación significativa de consumos teniendo en cuenta la variación permitida, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla de desviaciones permitidas			
Rango	Consumo promedio (KWH)	Porcentaje de variación permitido para el aumento	Porcentaje de variación permitido para la disminución
1	1 a 50	300%	95%
2	51 a 100	200%	95%
3	101 a 300	100%	100%
4	301 a 700	80%	80%
5	701 en adelante	50%	50%

De acuerdo con lo anterior y a fin de dar claridad a la atención del recurso de reposición interpuesto, se relaciona a continuación el consumo de energía facturado durante los meses objeto de reclamo (enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024), para así determinar la existencia o no de desviaciones significativas.

Para liquidar el servicio de energía para la facturación de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024, se tomó lectura actual al medidor y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior de cada periodo, arrojó unos consumos de (124, 124, 97, 85 y 159 kWh), unidades que no fueron objeto de investigación, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Consumos servicio de energía Datos presentados en Kilovatios hora (kWh)										
Periodo facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado	Consumo Promedio	% arrojado para la desviación	Límite de desviación Permitido	Consumo Límite de desviación
2024 Mayo	31	02/05/2024	14577	14418	159	159	109	47%	100%	217.000
2024 Abril	31	01/04/2024	14418	14333	85	85	112	-24%	100%	223.667
2024 Marzo	29	01/03/2024	14333	14236	97	97	110	-12%	100%	220.667
2024 Febrero	30	01/02/2024	14236	14112	124	124	109	14%	100%	217.000
2024 Enero	32	02/01/2024	14112	13988	124	124	103	20%	100%	206.333

Otra razón que sustenta el no haber encontrado desviación significativa en estos periodos fue la aplicación de los porcentajes establecidos en el CCU, en su caso particular la condición de desviación significativa para usuarios con un promedio de consumo entre 101 y 300 kWh, el porcentaje de variación permitido para el aumento es del 100%, lo cual no se cumple teniendo en cuenta que el porcentaje arrojado para enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024 fueron del (20%, 15%, -12%, -24% y 47%) porcentajes inferiores al definido, lo que demuestra que no se presentaron cambios importantes frente a consumos

anteriores en los últimos seis (6) meses para su inmueble, por lo tanto, no se consideró necesario iniciar una investigación a la facturación del consumo.

De acuerdo con lo anterior, se informa que el consumo de energía facturado para la facturación de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024, fue calculado por estricta diferencia de lecturas encontradas en el medidor siendo este el único instrumento que tiene nuestra empresa para registrar el consumo real demandado que se requiere en cada inmueble y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario, tal como lo establece la cláusula 48 del Contrato de Condiciones Uniformes servicio de energía y al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Se informa que procedimos a revisar las lecturas del medidor de energía para el periodo recurrido y se evidencia que son consecutivas con base en la línea de tiempo, por lo cual se descartan errores en las lecturas que hayan podido incidir en la variación del consumo, concluyendo así que corresponde al nivel de uso del servicio ya que los medidores se encuentran registrando correctamente, cabe resaltar que los consumos son registrados por equipo de medida de acuerdo con los hábitos de uso del servicio en cada instalación.

Le indicamos que no se consideró necesario realizar una revisión técnica, dado que en el análisis de los consumos facturados se evidenció que estos son constantes, además, no se detectó ninguna anomalía en la toma de las lecturas, por lo cual, podemos concluir que, estos corresponden al uso del servicio y por lo tanto, a las unidades consumidas en el inmueble.

Sin embargo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentando daños o pérdidas de energía, que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Con relación a las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos servicio de energía, le indicamos que, estas podrán tener una variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada kilovatio (energía) podrán variar en cada mes facturado. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

Dentro del análisis para su instalación, validamos las tarifas aplicadas en el periodo objeto de reclamo, y se observó que, la tarifa aplicada por cada kWh es la correcta, esta tarifa

corresponde a la categoría residencial estrato 3, en las cuales se otorgó los subsidios a que hubo lugar, con lo cual se puede evidenciar que la liquidación para el mes reclamado es correcta.

Así las cosas, en atención al recurso de reposición que compete a nuestra empresa, no se encuentra mérito alguno para modificar ni revocar la decisión notificada en respuesta a su reclamación inicial, toda vez que los procesos de facturación se encuentran ajustados a la que la normatividad vigente a establecido.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión PQR-11808532-M3P4, relacionada con el cobro de consumo servicio de energía facturado en los estados de cuenta de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024 al contrato 10026392, toda vez que este ha sido calculado con base a la diferencia de lecturas registrada por el equipo de medición y este fue realmente demandado en el predio y del análisis de desviación se encontró que, para el periodo objetado, no se presentó desviación significativa que ameritara para la empresa a efectuar una investigación al consumo registrado.

Le informamos que se declara agotada la vía administrativa para los consumos de energía facturados en enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024 caso PQR-11808532-M3P4, dado que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el valor que fue separado en la atención de su reclamo por consumo servicio de energía por valor de \$42.906,15 ha sido cargado en su estado de cuenta, la cual adjuntamos a esta comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio, así mismo y si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

Seguirá siendo para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



**JOSÉ ALFONSO ÁLVAREZ DÍAZ**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11808532-M3P4-R

Anexos: (1 folio)

- Copia factura actualizada contrato 10026392

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:  
JUNIO/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 08/07/2024

REFERENTE DE PAGO:

1014536931-10

CONTRATO: 10026392

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 64 D CR 98 -86 (INTERIOR 502 )

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA


DOCUMENTO No. 1401618689

CLIENTE: RODRIGUEZ ECHEVERRI JUAN DAVID

CC/NIT: 71276606

CICLO: 14 - ESTRATO: 3

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	18 m3	\$82.481,25	14 m3	\$66.671,60
SANEAMIENTO	18 m3	\$63.053,70	14 m3	\$50.300,54
ENERGÍA	159 kwh	\$125.490,59	146 kwh	\$119.383,11
GAS	25 m3	\$65.960,75	22 m3	\$58.260,25

TOTAL EPM \$294.615,12

MÁS CUENTAS VENCIDAS \$100.025,41

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$29.620,47

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$424.261,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$33.860,04



(415)7707173981008(8020)101453693110(3900)424261(96)20240708



CONTRATO:  
10026392

TOTAL A PAGAR \$424.261,00

\* ESTADO DE CUENTA \*

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

056914408000860502-14-001428056

SERVICIO POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.003.3179

AL DIA 2024

Centro Operativo: PO-MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 15/07/2024 08:05:23

Centro Operativo: 17318597

Fecha Pre-Admisión: 15/07/2024 08:05:23

AA002158633CO



3333  
000

503

<b>Remitente</b> Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: Carrera 58 # 42 - 125 Referencia: POR-11808532-MSP4-R-A Ciudad: MEDELLIN_ANTIQUUA Nombre/ Razón Social: FANNY DEL SOCORRO BETANCUR JIMENEZ Dirección: CL 64 D CR 98-86 Teléfono: 380 80 90 Depto: ANTIQUUA Código Postal: 050035072 Código Operativo: 333468		<b>Destinatario</b> Código Postal: 050035072 Depto: ANTIQUUA Código Operativo: 333468	
<b>Valores</b> Peso Fisico (gms): 200 Peso Volumetrico (gms): 0 Peso Facturado (gms): 200 Valor Declarado: \$0 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$12.400 COP		<b>Observaciones del cliente:</b> POR 108532-MSP4-R y Luchador Pacena	
<b>General Devoluciones:</b> FE Fecha no NE No existe NR No reside DE Desconocido ER Error en el dirección errada		Cerrado No contactado Fallecido Aparente Clausurado Fuerza Mayor	
Fecha de entrega: Distribuidor: C.C.: Gestión de entrega: Ter		Fecha: Distribuidor: C.C.: Gestión de entrega: Ter	



3333469333009AA002158633CO

71.052.533

PO-MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE

3333  
469

El contenido de este documento es confidencial y no debe ser divulgado. Si usted es el destinatario de este documento, se le solicita que mantenga la confidencialidad de la información contenida en él. Si usted no es el destinatario de este documento, se le solicita que no divulgue la información contenida en él. Si usted es el destinatario de este documento, se le solicita que mantenga la confidencialidad de la información contenida en él. Si usted no es el destinatario de este documento, se le solicita que no divulgue la información contenida en él.