

Medellín, 18 de julio de 2024

Señor
LIBARDO ADOLFO GARCIA OSPINA
paogasal7@hotmail.com

0156ER- 20240130157789

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20240120119825.

Cordial saludo señor Libardo Adolfo,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la respuesta entregada para el caso PQR-11842250-K2S6, relacionado con el consumo de energía facturado en junio de 2024, con el contrato 6934272, para el inmueble ubicado en la instalación 190616200341850000_Las Cuchillas San Jose del municipio de Rionegro, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 26 de junio de 2024, usted presentó inconformidad con el consumo de energía facturado en junio de 2024, con el contrato 6934272, para el inmueble ubicado en la instalación 190616200341850000_ Las Cuchillas San Jose del municipio de Rionegro, Antioquia; trámite que fue registrado con el caso PQR-11842250-K2S6.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día de su reclamación; en la que le informamos que el consumo de energía facturado en junio de 2024 es correcto, dado que se identificó con la revisión previa la causa del aumento del consumo. Adicional a lo anterior, 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 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 ante EPM y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la decisión entregada para el caso PQR-11842250-K2S6, solicitando la revisión de los consumos de la factura del mes de junio ya que solo habitan tres (3) personas y el motor para fumigar se dejó de utilizar hace muchos meses, por lo que no es justo el cobro y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

En este punto es importante precisar que, el recurso es un acto mediante el cual se pretende controvertir una Decisión Administrativa con la que se haya puesto fin a un proceso administrativo, por tal motivo se informa que el caso PQR-11842250-K2S6, fue registrado por el consumo servicio de energía facturado para el mes de junio de 2024, por lo cual, el recurso tramitado se atiende por dicho mes y servicio y no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios o periodos de facturación por no ser parte de la misma. Por lo tanto, si tiene otra inquietud adicional debe realizarla mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

En atención a los argumentos presentados en su escrito, se procede a verificar nuevamente la información suministrada en su reclamación inicial de acuerdo con la Ley 142 de 1994 en su artículo 146 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) si se presentó o no una desviación significativa, es decir, un consumo muy superior a lo que venía registrando esta instalación en los últimos meses, y de haberse presentado es necesario establecer si nuestro proceso de facturación se ajustó a la normatividad vigente.

De acuerdo con lo anterior y a fin de dar claridad a la atención del recurso de reposición, se procede con el análisis del consumo facturado en junio de 2024 y la relación de los consumos de los últimos seis (6) meses para que usted tenga claridad de lo sucedido:

ENERGÍA										
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)										
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	% desviación permitido para el	Límite superior	% arrojado para la desviación	Consumo facturado
				Mes	consumo					
2024 Junio	2607	2242	365	2024 Mayo	112	111	100%	222,00	229%	365,00
				2024 Abril	120					
				2024 Marzo	114					
				2024 Febrero	119					
				2024 Enero	94					
				2023 Diciembre	107					

Para liquidar el consumo de energía de **junio** de 2024, por el consumo del 19 de abril al 18 de mayo, se tomó lectura al medidor la cual reportó 2.607 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior (2.242 kWh), arrojó un consumo por diferencia de lecturas de 365 kilovatios hora (kWh); configurándose una desviación significativa al exceder el límite de desviación permitido para el aumento, por lo que se consideró necesario realizar una revisión previa a la facturación en cumplimiento al procedimiento establecido, la cual fue efectuada el 28/05/2024 bajo la orden 446023248, mediante la cual se evidenció que el medidor registraba con normalidad, no hay error de lectura, no hay daño, no hay trocamiento, funciona vivienda, instalaciones internas empotradas, usuario manifiesta que utilizó motor para fumigar cultivo y debido a esto es el aumento del consumo.

Teniendo en cuenta que la revisión se realizó con posterioridad a la fecha de la lectura y antes de generar la factura (06/06/2024), y que se identificó con la visita la causa del aumento consistente en “*variación en el nivel de utilización por mayor uso*”, información entregada por la persona que atendió la visita, se cobró la totalidad de los consumos

registrados por el medidor para el mes de junio de 2024 a razón de 365 kWh, sin cobrar promedios ni dejar consumo en investigación.

En el análisis se observa que nuestra Empresa cumplió con el requisito de investigar el motivo del alto consumo tal como se verificó en la revisión mencionada, donde existe relación de causalidad entre la variación por el nivel de utilización, (causa) y el aumento del consumo (efecto), produciendo un comportamiento distinto de consumo al que venía registrando la instalación. Por lo que, se informa que los consumos de energía cobrados para el mes de junio de 2024 han sido calculados y facturados de acuerdo con lo registrado estrictamente por diferencia de lecturas tomadas al medidor y no se evidenció alguna situación irregular imputable a nuestra Entidad, siendo el medidor el único testigo del consumo demandado en el inmueble y mientras éste funcione de manera correcta y además no se detecten errores de lectura, los consumos así determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo tanto, nuestra empresa obró de conformidad con la Ley sin vulnerar los derechos del usuario.

Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

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 presentado daños 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.

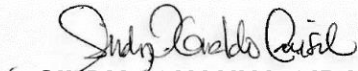
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión informada en el caso PQR-11842250-K2S6, relacionado con los consumos de energía facturados en junio de 2024, toda vez que, luego de hacer las verificaciones, éstos han sido calculados con base a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición y nuestra empresa cumplió con el requisito de investigar el motivo del incremento, donde se identificó la causa del aumento del consumo.

El valor de \$219.693 a razón de 253 kWh objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de la Empresa, si así lo requiere, podrá solicitar alternativas de pago en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente.

Ponemos en su conocimiento que una vez surtida la notificación de la presenta decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sindy Johanna Giraldo Causil', is written over a light gray rectangular background.

SINDY JOHANNA GIRALDO CAUSIL
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11842250-K2S6-R



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1147746
Emisor:	admin@epm.com
Destinatario:	paogasal7@hotmail.com - Libardo Adolfo Garcia Ospina
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20240120119825
Fecha envío:	2024-07-19 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2024/07/19 Hora: 18:02:16	Tiempo de firmado: Jul 19 23:02:16 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2024/07/19 Hora: 18:02:17	Jul 19 18:02:17 cl-t205-282cl postfix/smtp[6320]: 5AD53124880E: to=<paogasal7@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.42.15]:25, delay=0.79, delays=0.05/0/0.5/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.42.15] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [MWH0EPF000A6733.namprd04.prod.outlook.com 2024-07-19T23:02:16.989Z 08DCA39645F85DCB] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2024/07/19 Hora: 18:32:02	Consumo para id 1147746, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Cuerpo del mensaje:

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20240120119825.

Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-11842250-K2S6-R-3725.pdf	fac52d9cf3ab4fea1c7048d686d7f901470baee6e0a777d36f0e28f63fe6ee04

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.technokey.co