

Medellín, 18 de julio de 2024

Señora **0156ER- 20240130158095**
ADRIANA CONSTANZA MARTINEZ RENDON
adrimartinez.0112@gmail.com

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20240120120803

Cordial saludo señora Adriana Constanza,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta entregada en la decisión notificado mediante PQR-11844525-C3Q9, relacionada con el consumo de energía facturado en junio de 2024 bajo el contrato 10643490, para el inmueble ubicado en la dirección 190318102362618000_CR 48 N 48 41 INT 9901 del Municipio de Guarne, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 26 de junio de 2024, usted en calidad de inquilina, presentó inconformidad con los valores facturados del servicio de energía del mes de junio de 2024 bajo el contrato 10643490, para el inmueble ubicado en la dirección 190318102362618000_CR 48 N 48 41 INT 9901 del Municipio de Guarne, Antioquia, trámite que fue registrado con PQR-11844525-C3Q9.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada de manera personal el mismo día. En la respuesta le comunicamos que, el consumo de energía facturado en el mes reclamado era correcto, además, le indicamos los recursos de ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta comunicada en la decisión emitida con PQR-11844525-C3Q9, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto solicitando revisión del contador por alto consumo facturado y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

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) períodos, para determinar la desviación significativa de consumos teniendo en cuenta la variación permitida, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla de desviaciones Energía			
Rango	Consumo promedio kWh	% Variación de aumento	% Variación de disminución
1	1-50	300%	95%
2	51-100	200%	95%
3	101-300	100%	100%
4	301-700	80%	80%
5	701 en adelante	50%	50%

Para iniciar, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada en el presente comunicado. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico de los últimos seis (6) meses Art.149 de la ley 142/1994.

Para liquidar el servicio de energía de **junio de 2024**, consumo registrado entre el 26/4/2024 - 27/5/2024, se tomó lectura al medidor el 27/5/2024, la cual reportó 11211 kilovatios hora (kWh) y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior 11112 kWh, arrojó un consumo de 99 kWh los cuales no presentaron desviación significativa según se define en el Contrato de Condiciones Uniformes, y al no sobrepasar los límites superiores establecidos, nuestra empresa dio continuidad al proceso de facturación, ya que éstos fueron facturados de acuerdo con los registros tomados directamente desde el elemento de medición, como único testigo de los consumos demandados en el inmueble.

Mes-año Facturación	Lectura actual (kilovatios hora)	Lectura anterior (kilovatios hora)	Constante	Consumo registrado (kilovatios hora)	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio (kilovatios hora)	% desviación permitido para el aumento	Limite Superior (kilovatios hora)	Consumo facturado (kilovatios hora)	Consumo dejado en investigación (kilovatios hora)
					Mes	Consumo					
Junio de 2024	11211	11112	1	99	may-24	83	92,83	200%	278,50	99,00	0,00
					abr-24	90					
					mar-24	97					
					feb-24	94					
					ene-24	92					
					dic-23	101					

Otra razón que sustenta el no haber encontrado desviación significativa, fue la aplicación de los porcentajes establecidos en el CCU, en su caso particular, el resultado fue un porcentaje inferior al definido como se puede observar en el cuadro anterior, con lo que queda demostrado que no se presentaron cambios importantes frente a consumos anteriores en los últimos periodos para su inmueble, por lo tanto, no se consideró necesario iniciar una investigación a la facturación del consumo.

Sugerimos, por lo tanto, efectuar seguimiento a las lecturas durante el período con el fin de identificar en qué actividades y en que horarios se están registrando los consumos. Además, 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.

Le informamos que los consumos registrados y facturados fueron calculados por diferencia de lecturas, tomadas en el medidor, siendo este el único instrumento con el cual contamos para medir el consumo real que se demanda en cada inmueble, y mientras el funcione bien, la empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

La variación del consumo y su valor facturado se ve afectado por diferentes causas, entre las cuales están: el número de días de consumo de cada periodo, el cual puede ser de 30 a 32 días; los cambios en los hábitos de uso, y, por último, el valor de la tarifa que se aplica a cada kilovatio hora (kWh) facturado conforme a lo registrado por cada medidor, que indica, como se mencionó anteriormente, la utilización del servicio en el inmueble.

Otro aspecto a tener en cuenta es que las lecturas tomadas en el periodo mencionado en cada medidor son secuenciales a las lecturas anteriores, por lo que se evidencia que no existen errores en la toma del registro, adicionalmente, los consumos son acordes a los promedios y límites establecidos por la normatividad, con lo que se evidencia el cabal cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994 donde se establece que los consumos facturados deben ser liquidados con base a las lecturas del elemento de medida.

Adicional a esto se evidencia aumento en las tarifas de energía donde su modificación es un asunto de carácter nacional, originado por la publicación del nuevo marco tarifario por el regulador - en el negocio de distribución energía es una actividad regulada en Colombia por la comisión de regulación de energía y gas CREG. Lo que hace que se refleje aumento en el valor de la factura.

Queremos reiterarle que, los consumos de energía fueron calculados por diferencia de lecturas encontradas en el medidor, siendo este el único instrumento con el que contamos para medir el consumo real que se demanda en cada inmueble, mientras el funcione bien, la empresa está obligada a facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece la cláusula 48 del CCU, siendo el consumo el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

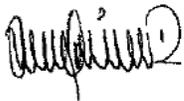
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión emitida con PQR-11844525-C3Q9, relacionada con el consumo de energía facturado en junio de 2024, toda vez que, luego de hacer las verificaciones el consumo fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición y, en el análisis de desviación se encontró que, para el periodo objetado, no se presentó desviación significativa que ameritara para la empresa iniciar una investigación al consumo.

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.

Para el caso que nos ocupa no se dejaron valores en reclamación debido a que la factura objetada se encuentra al día en pagos.

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,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11844525-C3Q9-R



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1147738
Emisor:	admin@epm.com
Destinatario:	adrimatinez.0112@gmail.com - Adriana Constanza Martinez Rendon
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20240120120803
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: 18:02:17	Tiempo de firmado: Jul 19 23:02:17 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]: 7E198124881B: to=<adrimatinez.0112@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.32, delays=0.11/0.0.15/0.06, dsn=5.1.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 6a1803df08f44-6b7acaf24c4si27710976d6.450 - gsmt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2024/07/19 Hora: 18:31:54	Consumo para id 1147738, 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

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20240120120803

Cuerpo del mensaje:

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20240120120803.

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-11844525-C3Q9-R-7629.pdf	2a8c098912433fb8e86732578c975e44fc774527b0668e7be83a001cc0b5d2ca

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