



Medellín, 18 de julio de 2024

Señora
GLORIA EMILSE VILLA VALENCIA
villaemilse16@gmail.com

0156ER-20240130158428

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20240120124029.

Cordial saludo señora Gloria Emilse,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presenta inconformidad con la respuesta anunciada mediante el caso PQR-11863298-N8K1 del 4 de julio de 2024, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 4 de julio de 2024 en una de nuestras oficinas de atención al cliente usted presentó inconformidad con el consumo de energía facturado en el periodo de junio de 2024 para el inmueble ubicado en la CR 68 CL 94 -50 de Medellín, facturando bajo el contrato 262908. El trámite quedó registrado con el caso PQR-11863298-N8K1.

Nuestra empresa luego de verificar la información para la misma fecha dio respuesta a su reclamación mediante el formato *"Resultado a su Solicitud"* informando no acceder a sus pretensiones teniendo en cuenta que no se presentó desviación significativa, por lo que el consumo fue facturado por estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor, encontrando su cobro ajustado a la normatividad vigente.

Acto seguido fue notificada de la decisión donde le informó sobre 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) así mismo el canal oficial para radicarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado referenciado en el asunto, el 9 de julio de 2024 usted los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la SSPD en contra la decisión anunciada mediante el caso PQR-11863298-N8K1 argumentando un aumento paulatino en el consumo, teniendo en cuenta que viven las mismas personas y electrodomésticos por lo que solicita revisar.

Nuestra empresa en atención a sus argumentos procedemos a verificar nuevamente la información suministrada en la respuesta a su reclamación inicial realizando el análisis de su caso y con el fin de establecer si el proceso de facturación se encuentra ajustado en la normatividad vigente contemplada en la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) existente entre las partes a saber: reclamante y EPM, así como en las diferentes Resoluciones que emite la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

Análisis adelantado por EPM

Con el objetivo de darle claridad frente al proceso de facturación le informamos que, la normatividad vigente establece que la empresa debe hacer uso de instrumentos que la técnica haya dispuesto para medir sus consumos, que en este caso es el medidor, por lo tanto, el elemento de medición es el único testigo del consumo real demandado al interior del inmueble, componente principal del cobro, entonces de acuerdo a los hábitos de uso que tenga cada grupo familiar será el consumo que registre cada medidor y con este se liquidará su factura, de ahí la importancia de hacer un uso racional de los servicios debido a que el nivel de consumo es una variable que puede controlar cada usuario de acuerdo con los hábitos de uso empleados en cada inmueble.

No obstante, en caso de presentarse una desviación significativa nuestra empresa se encuentra obligada a identificar la causa de la variación de manera previa a la facturación del consumo. Para lo cual es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta manera comprender la información relacionada en el presente comunicado.

Existe desviación significativa cuando un consumo registrado presenta aumento o disminución respecto al consumo promedio histórico de la instalación superando el límite establecido para el periodo analizado.

Al respecto, se aclara que el límite de desviación se actualiza mes a mes según el promedio de los consumos facturados en los últimos 6 meses, motivo por el cual no es un dato fijo. Nuestra empresa en cumplimiento de la Resolución CREG 108 de 1997 anteriormente relacionada tiene establecido en el CCU de energía documento que se encuentran disponible para su consulta a través de nuestra página web www.epm.com.co, los porcentajes de variación permitidos con el fin de determinar si en un periodo el consumo registrado presenta o no desviación significativa, el cual de acuerdo con el rango en el que se encuentre el consumo promedio del servicio será el porcentaje de variación a considerar, como se detalla en la siguiente imagen:

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%

De acuerdo con lo informado procedemos a realizar el análisis de desviación para el periodo objetado encontrando el siguiente comportamiento:

ENERGÍA										
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)										
Mes/año Facturación	Fecha de Lectura	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo liquidado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	Límite Superior	Consumo facturado	Variación respecto al promedio
					Mes	Consumo				
Junio 2024	06/06/2024	2686	2348	338	may-24	187.00	228.167	456.333	338.00	48.14%
					abr-24	247.00				
					mar-24	318.00				
					feb-24	281.00				
					ene-24	172.00				
					dic-23	164.00				

Como podemos observar en la tabla anterior en el periodo analizado se tomó lectura al medidor, por lo cual el consumo registrado fue calculado por estricta diferencia de lecturas, las cuales además son consecuentes entre sí. Así mismo para el caso objeto de estudio el consumo facturado no superó el límite de superior definido para el periodo, es decir, no presentó desviación significativa, en ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que al no presentarse una desviación significativa debemos facturar lo registrado por el medidor.

Esto no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos que para usted sea un alto consumo, pero nosotros no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones, de acuerdo con el análisis efectuado no evidenciamos un cobro excesivo o un comportamiento inusual en su consumo.

Es importante considerar que el consumo puede variar por diversas causas, por ejemplo el número de días de consumo del período que pueden variar de 27 a 33 días de consumo, adicionalmente, los cambios climáticos, los días más o menos iluminados harán prender las lámparas más o menos temprano, o el tiempo de utilización de los electrodomésticos pueden variar entre un día y otro, mayor permanencia o ausencia en el inmueble.

Así las cosas, no encontramos méritos o pruebas aportadas por usted que indiquen la necesidad de efectuar una revisión en terreno, no obstante, en caso de considerarlo pertinente puede efectuarlo de forma particular. Se informa que, de acuerdo con la normatividad vigente, establecidos en la Ley 142 de 1994, artículo 135 y la resolución 070 de 1998 de la CREG el usuario del servicio es responsable del estado de sus instalaciones internas, para lo cual debe estar verificando su estado o a través de un técnico particular la existencia de daños o accesorios defectuosos u otros que puedan causar mayor registro de consumos.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión dada mediante el caso PQR-11863298-N8K1 del 4 de julio de 2024, relacionado el consumo de energía facturado en el periodo de junio de 2024 para el inmueble ubicado en la CR 68 CL 94 -50 de Medellín, facturando bajo el contrato 262908, encontrando que los consumos son correctos y ajustados a la normatividad vigente

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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,

LUISA FERNANDA GUZMÁN RIOS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-11863298-N8K1-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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1147778
Emisor:	admin@epm.com
Destinatario:	VILLAEMILSE16@GMAIL.COM - Gloria Emilse Villa Valencia
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20240120124029
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: 18:02:10	Tiempo de firmado: Jul 19 23:02:10 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	Fecha: 2024/07/19 Hora: 18:02:11	Jul 19 18:02:11 cl-t205-282cl postfix/smtp[26354]: 23B2B1248803: to=<VILLAEMILSE16@GMAIL.COM>, relay=alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.4, delays=0.08/0.1/1.0/2.2, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[209.85.202.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp a640c23a62f3a-a7a3c789151si77528166b65 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2024/07/19 Hora: 18:32:41	Consumo para id 1147778, estado 57: --- [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 20240120124029.

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-11863298-N8K1-R-226.pdf	07b8435709c45bc7726f89bb8249d1c8c66c65d59c87db15a6b78d6af1299c93

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