

CONSTANCIA PUBLICACION AVISO
EDIFICIO EPM

Medellín, 8 de Mayo de 2024

FIJACION EN CARTELETA DESFIJACION EN CARTELETA

17 MAY 2024

23 MAY 2024



NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

Advertencia: La notificación se
considerará surtida al

SANDRA PATRICIA RIOS TORRES el día siguiente al retiro del aviso. **PQR-11632032-G5D3-RA**

CR 24 AC CL 39 SUR -75 (INTERIOR 110)

ENVIGADO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11632032-G5D3-R

Radicado Nro. 20240129964626

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: 26/04/2024

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,

Clara Cano

CLARA INES CANO RAMIREZ



023224139000750110-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/08/2023

Medellín, 26 de abril de 2024

Señora
SANDRA PATRICIA RIOS TORRES
CR 24 AC CL 39 SUR -75 (INTERIOR 110)
Teléfono: 302 250 92 46
Envigado, Antioquia

0156ER- 20240130101619

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20240120064626

Cordial saludo señora Sandra Patricia,

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), en contra de la decisión adoptada por la empresa con respecto al requerimiento notificado mediante el caso PQR-11632032-G5D3, relacionada con los consumos de energía facturados en marzo y abril de 2024, bajo el contrato 226403, para el inmueble con dirección CR 24 AC CL 39 SUR -75 (INTERIOR 110) del municipio de Envigado, Antioquia y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Como primera medida, es pertinente aclarar que, el caso PQR-11632032-G5D3 que motivó el presente recurso de ley, se registró por los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de marzo y abril de 2024 a razón de 221 y 115 kilovatios hora (kWh), respectivamente, por lo tanto, la presente atención se centrará sobre estos.

Antecedentes

El 09 de abril de 2024 por medio de nuestro canal de atención presencial, usted reclamó por los consumos de energía facturados en marzo y abril de 2024, bajo el contrato 226403, para el inmueble con dirección CR 24 AC CL 39 SUR -75 (INTERIOR 110) del municipio de Envigado, trámite que fue registrado con el caso PQR-11632032-G5D3.

Nuestra empresa tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día. En la respuesta se le comunicó que, los consumos de energía facturados en marzo y abril de 2024 eran correctos; así mismo, se le informó 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 Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, en contra de la decisión adoptada por la empresa con respecto al requerimiento notificado mediante el caso PQR-11632032-G5D3, argumentando que, desconoce la causa de la variación de los consumos porque tienen en uso pocos electrodomésticos, por lo tanto, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Análisis adelantado por EPM

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 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%

Así mismo y para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6) meses.

Con base en lo anterior, encontramos que, los consumos reportados para el servicio de energía a razón de 221 y 115 kWh en **marzo y abril de 2024**, no presentaron desviación significativa según se define en el Contrato de Condiciones Uniformes, y al no sobrepasar el límite superior establecido para cada periodo, nuestra empresa dio continuidad al proceso de facturación, ya que este fue facturado de acuerdo con los registros tomados directamente desde el elemento de medición, como único testigo de los consumos demandados en el inmueble, conforme se ilustra a continuación:

ENERGÍA											
Consumos Representados en kilovatios hora (kWh)											
Mes-año Facturación	Días de Consumo	Fecha de Lectura	Lectura Tomada	Lectura Anterior	Consumo Registrado	Consumo x Constante	Consumo Promedio	Límite Superior	Consumo Facturado	Consumo en Investigación	Consumo Ajustado
abr-24	30	30/03/2024	18336	18221	115	115	224	448	115	0	0
mar-24	30	29/02/2024	18221	18000	221	221	247	495	221	0	0

Por lo anterior, se puede concluir que el consumo del servicio fue facturado de acuerdo con los registros tomado directamente desde el elemento de medición, el cual registra el consumo de acuerdo con los hábitos de uso del servicio en cada inmueble, la capacidad eléctrica instalada y el uso de los electrodomésticos; además, es el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior del inmueble.

Del mismo modo, descartamos para el servicio de energía la posibilidad de la existencia de errores en la toma de las lecturas y, en consecuencia, se determinó que el alto consumo no obedece a causas relacionadas con procesos derivados de la prestación del servicio por nuestra parte sino por el uso de este al interior del predio.

Así mismo, es pertinente mencionar que, para abril de 2024 se observa una disminución considerable del consumo, lo cual indica que la variación de las unidades reportadas no se debe a una situación particular del servicio sino de la utilización de este al interior del inmueble.

Así las cosas, no se consideró necesario realizar revisión técnica ni pruebas de funcionamiento al medidor, máxime que la normatividad vigente no contempla la obligatoriedad de que en todo caso debe realizarse, más si tenemos en cuenta que el consumo registrado por diferencia de lecturas en el mes reclamado, se encuentra dentro de los límites y promedios normales para la instalación.

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, que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener estas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

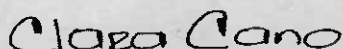
Consecuentes con todo lo antes expuesto, nuestra empresa confirma la decisión adoptada por con respecto al requerimiento notificado mediante el caso PQR-11632032-G5D3, relacionada con los consumos de energía facturados en marzo y abril de 2024, bajo el contrato 226403, toda vez que, el consumo fue calculado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medición sin presentar desviación significativa que ameritara para la empresa iniciar una investigación del consumo.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente 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, para abril de 2024 (factura pendiente de pago), el consumo de energía reportado fue inferior al promedio generado para la instalación.

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,



CLARA INÉS CANO RAMÍREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11632032-G5D3-R

