

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTELETA DESFIJACION EN CARTELETA

Medellín, 6 de Mayo de 2024

09 MAY 2024

16 MAY 2024



Advertencia: La notificación se
considerara surtida a

NIT. 890.904.998 - 1

finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Señor (a).

PAOLA DEL CARMEN ZUÑIGA ESCOBAR

PQR-11594806-B3P9-RA

CL 54 CR 42 -33 (INTERIOR 504)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11594806-B3P9-R

Radicado Nro. 20240120065316

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: 24/04/2024

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,

Sara Restrepo Jaramillo

SARA RESTREPO JARAMILLO



055414002000330504-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONSTANCIA PUBLICACION AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTELETA DESFIJACION EN CARTELETA

09 MAY 2024

16 MAY 2024

Medellín, 6 de Mayo de 2024

Advertencia: La notificación se
considerará surtida al



finalizar el día siguiente al retiro del aviso. AUT. 880.904.996 - 1

Señor (a).

PAOLA DEL CARMEN ZUÑIGA ESCOBAR

PQR-11594731-F1C3-RA

CL 54 CR 42 -33 (INTERIOR 504)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11594731-F1C3-R

Radicado Nro. 20240120065316

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: 24/04/2024

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,

Sara Restrepo Jaramillo

SARA RESTREPO JARAMILLO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055414002000330504-4-1

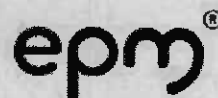
CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTELERIA DESFIJACION EN CARTELERIA

Medellín, 6 de Mayo de 2024

09 MAY 2024

10 MAY 2024



Advertencia: La notificación se
considerara surtida al

finalizar el día siguiente al retiro del aviso. NIT-890.904.998 - 1

Señor (a).

PAOLA DEL CARMEN ZUÑIGA ESCOBAR

PQR-11594812-B6T2-RA

CL 54 CR 42 -33 (INTERIOR 504)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11594812-B6T2-R

Radicado Nro. 20240120065316

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: 24/04/2024

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,

Sara Restrepo Jaramillo

SARA RESTREPO JARAMILLO



055414002000330504-4-4

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Medellín, 24 de abril de 2024

Señora
PAOLA DEL CARMEN ZUÑIGA ESCOBAR
Calle 54 # 42-33 Apto 504
Teléfono: 300802903
Medellín, Antioquia

0156ER-20240130099236

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20240120065316

Cordial saludo señora Paola del Carmen,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual usted nos presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD) en contra de la respuesta anunciada mediante el radicado 20240120051206 del 21 de marzo de 2024 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El día 18 de marzo de 2024, usted reclamó por los consumos de energía, gas natural, acueducto y alcantarillado facturados en el periodo de marzo de 2024 para el inmueble ubicado en la dirección CL 54 CR 42 -33 (INTERIOR 504) de Medellín - Antioquia, bajo el contrato 1279934.

Le informamos que, nuestra empresa luego de verificar la información dio respuesta a sus reclamos el día 21 de marzo de 2024, el cual fue notificado por aviso a la dirección de su residencia el día 05 de abril de 2024, indicando no acceder a sus pretensiones dado que los consumos son correctos de conformidad a la normatividad vigente. Acto seguido fue notificado de la decisión donde se informó sobre los recursos de Ley que procedían y los requisitos para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado referenciado en el asunto el 11 de abril de 2024 usted presentó los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en contra de la decisión anunciadas mediante el oficio de respuesta 20240130072465 del 21 de marzo de 2024.

Es de aclarar que el caso que nos ocupa será atendido con base a las decisiones emitidas inicialmente las cuales están asociadas a los consumos de energía, acueducto, alcantarillado y gas natural facturados en el mes de marzo de 2024; teniendo esto claro, le indicamos que, si tiene alguna inconformidad por el consumo o cobro en otro periodo de

facturación, deberá presentarla con un radicado independiente.

Nuestra empresa en atención a los argumentos presentados en su escrito procedemos a verificar la información suministrada en su reclamación inicial examinando 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, y de haberse presentado es necesario establecer si nuestro proceso de facturación se ajustó a la normatividad vigente. (artículo 149 de la Ley 142 de 1994).

Análisis adelantado por EPM

Para iniciar le informamos que la normatividad vigente establece que nuestra 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.

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.

Frente al servicio de energía tenemos que, en cumplimiento de la Resolución CREG 108 de 1997 la cual define en su artículo 37 que la empresa podrá establecer bajo el CCU los porcentajes con el fin de determinar si en un periodo el consumo registrado presenta o no desviación significativa.

Tenemos así contemplado en el CCU de energía, cláusula 49 y lineamientos a los que hay lugar los cuales se encuentran disponibles para su consulta a través de nuestra página web www.epm.com.co que de acuerdo con el rango en el que se encuentre el consumo promedio del servicio será el porcentaje de variación a considerar:

$$CP = \frac{\sum CF}{PF}$$

En donde:

CP: consumo promedio del usuario
ΣCF: sumatoria de consumos facturados
PF: periodos facturados

De lo anterior, aclaramos que el análisis de consumos se realiza en estricto cumplimiento de la normatividad vigente en la cual se establece que es necesario determinar si el consumo registrado presenta o no desviación significativa.

Así las cosas, procedemos a efectuar el análisis de los consumos de energía objetados por usted, donde tenemos el siguiente comportamiento:

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 aumento	Límite superior	Consumo facturado
				Mes	consumo				
mar-24	42519	42405	114,00	feb-24	126,00	120,33	100%	240,67	114,00
				ene-24	125,00				
				dic-23	112,00				
				nov-23	112,00				
				oct-23	119,00				
				sep-23	128,00				

Ahora, frente al servicio de acueducto y alcantarillado la Comisión Reguladora de Agua Potable y Alcantarillado (CRA), según resolución 151 de 2001 en su Artículo 1.3.20.6 indica que para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, si la facturación es mensual se tendrán en cuenta los porcentajes que se señalan a continuación para determinar el límite de variación del consumo:

Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m³).

Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³).

Así las cosas, procedemos a efectuar el análisis de consumo en el periodo objetado, donde tenemos el siguiente comportamiento:

Agua y Alcantarillado									
Consumo representado en metros cúbicos (m3)									
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	% desviación permitido para el aumento	Límite superior	Consumo facturado
				Mes	consumo				
mar-24	719	712	7,00	feb-24	6,00	6,50	65%	10,73	7,00
				ene-24	7,00				
				dic-23	6,00				
				nov-23	6,00				
				oct-23	8,00				
				sep-23	6,00				

Por último, para el servicio de gas natural tenemos que, en el análisis de su caso nuestra empresa en cumplimiento de la Resolución CREG 108 de 1997 la cual define en su artículo 37 que la empresa podrá establecer bajo el CCU los porcentajes con el fin de determinar si en un periodo el consumo registrado presenta o no desviación significativa.

Por lo tanto, en el CCU de gas, cláusula 42 y lineamientos a los que hay lugar, documentos que se encuentran disponibles para su consulta a través de nuestra página web www.epm.com.co que de acuerdo con el rango en el que se encuentre el consumo promedio del servicio será el porcentaje de variación a considerar:

$$CP = \frac{\sum CF}{PF}$$

En donde:

CP: consumo promedio del usuario
 ΣCF: sumatoria de consumos facturados
 PF: periodos facturados

Es de aclarar que, para obtener el consumo real demandado en el predio cada mes, debemos multiplicar la diferencia de lecturas del medidor por el factor de corrección que tiene su servicio el cual es **0.920**, esta información también se encuentra relacionada en la factura.

De lo anterior, aclaramos que el análisis de consumos se realiza en estricto cumplimiento de la normatividad vigente en la cual se establece que es necesario determinar si el consumo registrado presenta o no desviación significativa. Así las cosas, procedemos a efectuar el análisis de consumo de los periodos objetados, donde se presentó el siguiente comportamiento:

Gas										
Consumo Representado metros cúbicos (m3)										
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Factor de corrección	Consumo registrado X factor corrección	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	% desviación permitido para el aumento	Limite superior	Consumo Facturado
					Mes	consumo				
mar-24	905	897	0,920	7,36	feb-24	7,36	5,43	200%	25,29	7,36
					ene-24	8,28				
					dic-23	8,28				
					nov-23	9,20				
					oct-23	8,28				
					sep-23	9,20				

Como podemos observar para el caso objeto de estudio no se configuró una desviación significativa en ningún servicio dado que el dato relacionado en el campo consumo registrado de cada mes en cada servicio es menor al dato informado en el campo límite superior relacionado en este escrito, por lo tanto, nuestra empresa no se encuentra obligada a efectuar revisión en terreno a sus conexiones ni a sus medidores, procediendo a facturar de acuerdo con lo registrado por el medidor, toda vez que estamos apoyados en una estadística real que está sustentada en los registros del medidor, cumpliendo así con lo que establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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, fugas o escapes 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, precisamos que 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. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que al no presentarse una desviación significativa debemos facturar lo registrado por el medidor.

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 28 a 32 días de consumo, cambios climáticos, el tiempo de utilización de los servicios pueden variar entre un día y otro, mayor permanencia en el inmueble y todos estos factores habrán sumado al final de cada mes, lo que hace que el consumo no sea igual de un consumo sea igual a otro, por lo tanto, si bien manifiesta que el inmueble permanece cerrado durante 5 días, la unidades registradas se facturan con base a la diferencia de lecturas que registra el medidor.

Otro aspecto a tener en cuenta es que las lecturas tomadas en los periodos mencionados en cada medidor es secuencial 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 dejamos claridad del cabal cumplimiento dado por nuestra parte 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.

Además de lo anterior, le sugerimos que, en caso de considerarlo pertinente, se implementen hábitos generales que contribuyan a disminuir el consumo del servicio cuando la instalación esté sola, algunos de estos hábitos son: desconectar electrodomésticos, cerrar muy bien las llaves de agua y las llaves desde el medidor cuando no se requiera su uso. Esto lo hacemos, teniendo en cuenta que, los hábitos se ajustan a la demanda del servicio que existe en cada instalación, sin embargo, aclaramos que no tenemos estandarizada una estrategia detallada que permita ahorrar en los servicios públicos dado que las condiciones en cada inmueble son diferentes.

En esa medida, no vemos motivos razonables para realizar revisión técnica a sus instalaciones, ni revisión técnica al medidor ni modificaciones al consumo dado que estamos frente a un comportamiento absolutamente normal, donde prevalecen los registros del medidor como insumo para facturar lo demandado en el predio.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma las decisiones emitidas mediante el radicado 20240120051206 del 21 de marzo de 2024, por los consumos de energía, gas natural, acueducto y alcantarillado facturados en el periodo de marzo de 2024 para el inmueble ubicado en la dirección CL 54 CR 42 -33 (INTERIOR 504) del municipio de Medellín - Antioquia, por estar facturado conforme lo establece la normatividad vigente.

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

El valor \$3.253, 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 EPM 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 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,

Sara Restrepo Jaramillo

SARA RESTREPO JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-11594731-F1C3-R - PQR-11594806-B3P9-R - PQR-11594812-B6T2-R





Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
 Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 4722001 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
 Mensajería Express

Destinatario
 Nombre/Razón Social: PAOLA DEL CARMEN ZUÑIGA ESCOBAR
 Dirección: CL 54 CR 42-33 (INTERIOR 504)
 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal: 050012242
 Fecha admisión:

Remitente
 Nombre/Razón Social: EMPRESA PUBLICAS DE MEDELLIN
 Dirección: CRA 58 NO. 42-125 PISO 4
 Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
 Departamento: ANTIOQUIA
 Código postal: 050035072
 Envío: AA002151754CO

3333
452

Al DA 2024
 Centro Operativo: PO MEDELLIN
 Orden de servicio: 17127481
 Fecha de admisión: 06/05/2024 07:35:44

El usuario debe conservar esta copia del comprobante de envío como evidencia del contenido que se declara en el comprobante de envío. Para el envío de este comprobante de envío, el usuario debe conservar esta copia del comprobante de envío.

33334693333452AA002151754CO

Principal: https://www.472.com.co/portal/Inicio.aspx?ID=2024/05/06/07:35:44

Valores		Destinatario	Remitente
Peso Facturado(\$):	200	Peso Volumen Facturado(\$):	0
Valor Declarado(\$):	12.400	Peso Facturado(\$):	200
Valor Fletes(\$):	12.400	Costo de manejo(\$):	0
Valor Total(\$):	12.400 COP		
		Nombre/Razón Social: PAOLA DEL CARMEN ZUÑIGA ESCOBAR	Nombre/Razón Social: EMPRESA PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - MEDELLIN
		Dirección: CL 54 CR 42-33 (INTERIOR 504)	Dirección: CRA 58 NO. 42-125 PISO 4
		Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA	Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
		Tel: 33008029073	Tel: 38080880
		Código Postal: 050012242	Código Postal: 050035072
		Departamento: ANTIOQUIA	Departamento: ANTIOQUIA
		Operativo: 3333452	Operativo: 3333469
		Observaciones del cliente: PQR-11594731-FIC3-R-PQR-11594806-839F-H-PQR-11594812-867Z-R	Observaciones del cliente: PQR-11594731-FIC3-R-PQR-11594806-839F-H-PQR-11594812-867Z-R
		Dirca Confidencial: 0159-AVSCO	Dirca Confidencial: 0159-AVSCO

AA002151754CO

Causa de Devolución:	
<input type="checkbox"/> NE	No existe
<input type="checkbox"/> NS	No recibido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado
<input type="checkbox"/> DE	Descubierto
<input type="checkbox"/> DR	Dirección errada
<input type="checkbox"/> FI	Firma nombre y/o sello de quien recibe:
<input type="checkbox"/> GN	No contactado
<input type="checkbox"/> IN	Faltante
<input type="checkbox"/> N2	Aguada Clausurado
<input type="checkbox"/> EA	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> AG	
<input type="checkbox"/> LG	
<input type="checkbox"/> EA	
<input type="checkbox"/> BR	

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.:

Tel:

Hora:

Gestión de entrega:

Observaciones:

3333
469

O. MEDELLIN
OR-OCCIDENTE

06 MAY 2024

Mensajería Express

CG 1017.220.849

