



## LINEAMIENTO 2020-LINGG-57

ABRIL 17 DE 2020

### **Por medio del cual se modifican temporalmente los Contratos de Condiciones Uniformes de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible**

El Gerente General de las Empresas Públicas de Medellín, en su condición de representante legal de la empresa y en ejercicio de sus facultades estatutarias, en especial, las consagradas en los literales b) y m) del Artículo 20 del Acuerdo Municipal No. 12 de 1998, expedido por el Concejo Municipal de Medellín, y

#### **CONSIDERANDO**

1. Que el Gobierno Nacional decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio de la República, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, y que previamente se había decretado, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, la emergencia sanitaria hasta el 30 de mayo de 2020, con el objetivo de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 y mitigar sus efectos.
2. Que mediante el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del COVID-19; lo que supone que las familias deberán permanecer en sus casas de manera obligatoria durante todo ese lapso. Mediante el Decreto 531 del 8 de abril de 2020 se amplió hasta las cero horas (00:00am) del día 27 de abril de 2020 dicho aislamiento.
3. Que Empresas Públicas de Medellín, en adelante EPM, es una empresa de servicios públicos oficial, que de conformidad con el artículo 11.7 de la Ley 142 de 1994, tiene la obligación de colaborar con las autoridades en casos de emergencia o calidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de los servicios públicos.
4. Que de conformidad con lo previsto en el artículo 4º de la Ley 142 de 1994, y en el artículo 5º de la Ley 143 de 1994, los servicios públicos prestados por EPM son servicios públicos esenciales.



5. Que priorizando la defensa de los derechos fundamentales de nuestros usuarios, y con ocasión de la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por el Gobierno Nacional, EPM privilegia la aplicación de los principios y derechos constitucionales para atender a la prestación de servicios públicos domiciliarios esenciales.
6. Que mediante el Decreto EPM 2280 del 23 de marzo de 2020, se dictaron normas extraordinarias en materia de servicios públicos domiciliarios, para garantizar el suministro de agua potable, de energía eléctrica y gas en todos los hogares actualmente desconectados, con el fin de que los ciudadanos puedan: i) contar con las herramientas que les permitan acceder a las tecnologías de la información y mantenerse comunicados, ii) atender las recomendaciones en procura de la protección de la salud y de la vida, iii) Preparar sus alimentos en casa, y en general mantener el suministro de los servicios prestados por EPM.
7. Que por regla general, la medición individual es el pilar de la facturación de los servicios públicos domiciliarios, es decir, que el consumo es el elemento principal del precio que se cobra al usuario. Sin embargo, la ley estableció una serie de eventos en los que el prestador puede podrá optar por formas alternativas de determinar el consumo, en los términos de los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.
8. Que de conformidad con el citado Artículo 149, *“al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”*
9. Que el Artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, faculta a los prestadores para realizar la definición e inclusión en el Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios de energía eléctrica y gas, de los porcentajes a utilizar para la determinación de las desviaciones significativas.
10. Que por el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional y las diferentes medidas que se han adoptado en el marco de la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica que impactan la producción y comercialización de bienes y servicios, se presentarán cambios en la demanda de consumos que estarán por fuera de los promedios históricos normales de los inmuebles de todas las categorías, lo que representará un incremento en las visitas para determinar la causa de la desviación.



11. Que por las condiciones mencionadas se hace necesario modificar temporalmente las curvas de desviaciones significativas (el aumento o reducción en el consumo de un período de facturación, respecto a su promedio histórico) contenidas en los contratos de condiciones uniformes de los servicios de energía eléctrica y gas para ajustarlas a los escenarios de consumo actuales.
12. Que con el fin de garantizar los derechos y obligaciones de los usuarios y de EPM como prestador de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, y de mantener actualizadas las disposiciones en materia contractual, es necesario modificar temporalmente el Lineamiento 24 del 21 de diciembre de 2017 y el Lineamiento 35 del 31 de octubre de 2018, por los cuales se adoptaron los contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos de gas combustible y energía eléctrica, respectivamente.

### LINEAMIENTO

1. Modificar temporalmente las cláusulas 42 y 43 del contrato de condiciones uniformes del servicio de gas combustible, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 1.
2. Modificar temporalmente las cláusulas 49 y 50 del contrato de condiciones uniformes del servicio de energía eléctrica, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 2.
3. Las modificaciones se aplicarán a partir de la facturación del mes de mayo y a las que se expidan hasta los 2 periodos de facturación siguientes a la terminación de la declaratoria de emergencia sanitaria.

#### Anexo 1:

Las Cláusulas 42 y 43 del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de gas combustible quedarán así:

**CLÁUSULA 42 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Al preparar las facturas EPM debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al USUARIO, según sea el caso.

Se entiende por desviación significativa, el aumento o reducción en el consumo de un período de facturación, respecto a su promedio histórico, teniendo en cuenta la

variación permitida de acuerdo con la tabla de desviaciones incluida en esta cláusula. Para el cálculo del promedio histórico se tomarán los consumos registrados por los usuarios de forma lineal sin utilizar proyecciones para el ajuste de días de consumo. Si la facturación es mensual, el consumo promedio corresponde a los últimos seis períodos. Si la facturación es bimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos tres períodos. Si la facturación es trimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos dos períodos.

De no existir la cantidad de periodos necesarios para calcular el consumo promedio (CP) de acuerdo a la periodicidad mensual, bimestral o trimestral; el promedio será determinado de la siguiente manera:

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

En donde:

CP: Consumo Promedio del usuario.  
 $\sum CF$ : Sumatoria de Consumos Facturados  
PF: Periodos Facturados

- **Promedio y variación absoluta**

Se calcula el consumo promedio (CP) sumando los consumos individuales y dividiendo por 6, 3 o 2 dependiendo de la periodicidad.

Se calcula la variación absoluta porcentual, restando del consumo actual (CA), el consumo promedio (CP), y el resultado obtenido se divide en el consumo promedio (CP) y se multiplica por 100 para determinar la variación porcentual.

$$Variación (\%) = \left| \frac{CA - CP}{CP} \right| * 100$$

Donde:

**Variación (%):** Es el porcentaje de aumento o disminución del consumo actual (CA) respecto al consumo promedio (CP) del usuario, se considera válido independientemente que el resultado sea positivo o negativo.

**CA:** Consumo actual del usuario.

**CP:** Consumo promedio del usuario.

Para determinar la desviación significativa de consumos permitida para los USUARIOS en términos porcentuales, se tomará como referencia su consumo promedio histórico, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla de desviaciones gas				
Categoría	Rango	Consumo promedio MTS <sup>3</sup>	% variación aumento	% variación disminución
Residencial	1	0-4,999	400%	100%
	2	5-9,999	350%	100%
	3	10-14,999	300%	100%
	4	15-19,999	200%	100%
	5	20-39,999	100%	100%
	6	Mayor o igual a 40	80%	80%
No residencial	Todos	Todos	80%	80%

- **Límite inferior** = [Consumo promedio – (Consumo promedio \* Porcentaje de variación permitido)]
- **Límite superior** = [Consumo promedio + (Consumo promedio \* Porcentaje de variación permitido)]

**Límites por defecto usuarios residenciales:** Si la instalación es nueva o su promedio histórico es igual a cero para el cálculo de la desviación se aplica como límite inferior 5 y como límite superior 200.

**Límites por defecto usuarios no residenciales:** Si la instalación es nueva o su promedio histórico es igual a cero para el cálculo de la desviación se aplica como límite inferior 5 y como límite superior 600.

#### **CLÁUSULA 43 PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:**

Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento EPM adoptará las siguientes etapas:

- a) EPM al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el USUARIO declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable al USUARIO y por tanto se facturará el consumo total registrado por el elemento de medición.
- b) Hacer uso de la información histórica de la instalación registrada en las bases de datos de EPM, incluida la utilización de modelos de analítica de datos, para



identificar los motivos que ocasionaron la variación del consumo, como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, declaratorias de emergencia emanadas por los entes gubernamentales autorizados que conlleven a un cambio en los hábitos de consumo, e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad; en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere esta cláusula, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

- c) Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, EPM realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de la visita. Cuando EPM realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, EPM podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación.

Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y EPM concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente.

Adicional a la investigación efectuada por parte de EPM, el USUARIO podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el USUARIO, en su propio interés, solicite a EPM los servicios de revisión y chequeo del medidor, estas últimas podrán cobrar por esta actividad de acuerdo con el decreto de precios vigente establecido por EPM al momento de la ejecución de la misma.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** EPM podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al USUARIO de los derechos que le asisten, siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso, a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acta de revisión que se suscribe con el USUARIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EPM durante el proceso de la investigación podrán realizar prueba técnica en terreno con la utilización de un medidor referente, con el fin de:

- ✓ Verificar el correcto funcionamiento del medidor.
- ✓ Descartar escapes y/o anomalías en el centro de medición y/o la red interna
- ✓ Medir la presión de medición.



- ✓ A partir de la potencia de los gasodomésticos instalados, determinar el consumo teórico y comparar con el consumo demandado mientras está encendido en un tiempo determinado (verificar el gasto vs. el consumo teórico).
- ✓ Comparar los consumos registrados durante las pruebas de ambos medidores.

Si los datos arrojados por el medidor del usuario presentan una desviación del 5% por encima o por debajo frente a la medida referente, se determina que el medidor funciona bien y que no es necesario llevarlo al Laboratorio de Medición.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Cuando los consumos dejados en investigación no hayan sido debidamente justificados por: la revisión al momento de la toma de lectura, el análisis de la información histórica de la instalación, o la revisión técnica en terreno, EPM realizará la revisión técnica del medidor y el costo será asumido por EPM.

### Anexo 2:

Las Cláusulas 49 y 50 del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de energía eléctrica, quedarán así:

**Cláusula 49 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Al preparar las facturas EPM debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al USUARIO, según sea el caso.

Se entiende por desviación significativa, el aumento o reducción en el consumo de un período de facturación, respecto a su promedio histórico, teniendo en cuenta la variación permitida de acuerdo con las tablas de desviación incluidas en esta cláusula.

Para el cálculo del promedio históricos se tomarán los consumos registrados por los usuarios de forma lineal sin utilizar proyecciones para el ajuste de días de consumo. Si la facturación es mensual, el consumo promedio corresponde a los últimos seis períodos. Si la facturación es bimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos tres períodos. Si la facturación es trimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos dos períodos.

De no existir la cantidad de periodos necesarios para calcular el consumo promedio (CP) de acuerdo a la periodicidad mensual, bimestral o trimestral; el promedio será determinado de la siguiente manera:

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

En donde:

**CP:** Consumo Promedio del usuario.

$\sum CF$ : Sumatoria de Consumos Facturados

**PF:** Periodos Facturados

- **Promedio y variación absoluta**

Se calcula el consumo promedio (CP) sumando los consumos individuales y dividiendo por 6, 3 o 2 dependiendo de la periodicidad.

Se calcula la variación absoluta porcentual, restando del consumo actual (CA), el consumo promedio (CP), y el resultado obtenido se divide en el consumo promedio (CP) y se multiplica por 100 para determinar la variación porcentual.

$$Variación (\%) = \left| \frac{CA - CP}{CP} \right| * 100$$

Donde:

**Variación (%):** Es el porcentaje de aumento o disminución del consumo actual (CA) respecto al consumo promedio (CP) del usuario, se considera válido independientemente que el resultado sea positivo o negativo.

**CA:** Consumo actual del usuario.

**CP:** Consumo promedio del usuario.

Para determinar la desviación significativa de consumos permitida para los USUARIOS en términos porcentuales, se tomará como referencia su consumo promedio histórico y el tipo de periodicidad de la facturación, de acuerdo con las siguientes tablas:

Tabla de desviaciones energía mensual				
Categoría	Rango	Consumo promedio KWH	% variación aumento	% variación disminución
Residencial	1	1-100	300%	100%
	2	101-200	200%	100%
	3	201-500	100%	100%
	4	Mayor o igual a 501	80%	80%
Comercial	Todos	Todos	100%	80%
Industrial y otras	Todos	Todos	70%	70%



Tabla de desviaciones energía bimestral				
Categoría	Rango	Consumo promedio KWH	% variación aumento	% variación disminución
Residencial	1	1-200	300%	100%
	2	201-400	200%	100%
	3	401-1000	100%	100%
	4	Mayor o igual a 1001	80%	80%
Comercial	Todos	Todos	100%	80%
Industrial y otras	Todos	Todos	70%	70%

Tabla de desviaciones energía trimestral				
Categoría	Rango	Consumo promedio KWH	% variación aumento	% variación disminución
Residencial	1	1-302	300%	100%
	2	301-600	200%	100%
	3	601-1500	100%	100%
	4	Mayor o igual a 1501	80%	80%
Comercial	Todos	Todos	100%	80%
Industrial y otras	Todos	Todos	70%	70%

- **Límite inferior** = [Consumo promedio – (Consumo promedio \* Porcentaje de variación permitido)]
- **Límite superior** = [Consumo promedio + (Consumo promedio \* Porcentaje de variación permitido)]
- **Límites por defecto usuarios residenciales:** Si la instalación es nueva o su promedio histórico es igual a cero se aplica como límite inferior 20 KWH y como límite superior 1000 KWH.
- **Límites por defecto usuarios no residenciales:** Si la instalación es nueva o su promedio histórico es igual a cero se aplica como límite inferior 20 KWH y como límite superior 5000 KWH.



### **Cláusula 50 PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES**

**SIGNIFICATIVAS:** Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento EPM adoptará las siguientes etapas:

- a) EPM al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el USUARIO declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable al USUARIO y por tanto se facturará el consumo total dejado en investigación.
- b) Hacer uso de la información histórica de la instalación registrada en las bases de datos de EPM, incluida la utilización de modelos de analítica de datos, para identificar los motivos que ocasionaron la variación del consumo, como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, declaratorias de emergencia emanadas por los entes gubernamentales autorizados que conlleven a un cambio en los hábitos de consumo, e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- c) Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, EPM realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de la visita. Cuando EPM realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, EPM podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.



Adicional a la investigación efectuada por parte de EPM, el USUARIO podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el USUARIO, en su propio interés, solicite a EPM los servicios de revisión y chequeo del medidor, estas últimas podrán cobrar por esta actividad de acuerdo con el decreto de precios vigente establecido por EPM al momento de la ejecución de la misma.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EPM podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al USUARIO de los derechos que le asisten, siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso, a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acta de revisión que se suscribe con el USUARIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EPM durante el proceso de la investigación podrá realizar una inspección de medidores en terreno con una prueba de potencia o comparación de cargas, que verifica la exactitud del medidor mediante la comparación de los valores de potencia medidos simultáneamente.

Cuando se requiera verificar el medidor en su lugar de instalación (in situ) y no sea posible interrumpir el suministro eléctrico del cliente, EPM podrá instalar un equipo de medida simultáneamente, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores. Este medidor debe cumplir las características técnicas y pruebas de calibración exigidas por la normatividad vigente.

Si los datos arrojados por las pruebas técnicas realizadas al medidor del usuario presentan un resultado del 6% por encima o por debajo, se determina que el medidor funciona bien y que no es necesario llevarlo al Laboratorio de Medición.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Cuando los consumos dejados en investigación no hayan sido debidamente justificados por: la revisión al momento de la toma de lectura, el análisis de la información histórica de la instalación, o la revisión técnica en terreno, EPM realizará la revisión técnica del medidor en laboratorio y el costo será asumido por EPM.

Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y EPM concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en



investigación en la facturación del período siguiente. Si el USUARIO lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

Adicional a la investigación efectuada por parte de EPM, el USUARIO podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el USUARIO, en su propio interés, solicite a EPM los servicios de revisión y chequeo del medidor, estas últimas podrán cobrar por esta actividad de acuerdo con el decreto de precios vigente establecido por EPM al momento de la ejecución de la misma.

Dado en Medellín, en ABRIL 17 DE 2020

**GERENTE GENERAL**

  
**ALVARO GUILLERMO RENDON LOPEZ**