



Tarifas y precios

Gestión ante el Gobierno y los entes reguladores para la aplicación de metodologías tarifarias que sean justas y eficientes para los usuarios, acompañada de actividades de educación y comunicación a Clientes y usuarios sobre los factores que afectan la tarifa.

Las tarifas de los servicios que presta el Grupo EPM son reguladas. Por esta razón se adelanta, de manera permanente, gestión ante el Gobierno y los entes reguladores para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para los usuarios. La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y es por esta razón que adicionalmente trabaja en un esquema de eficiencia empresarial en sus costos y en sus procesos.

En el caso de grandes consumidores de energía eléctrica y gas natural, el Grupo EPM ofrece tarifas para ser negociadas con sus clientes en las componentes del margen de comercialización y del valor del suministro. En este caso, el resto de las componentes son reguladas (transporte, distribución y otros).

Importancia

Permite la recuperación de costos y el logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Impacta la confianza de los grupos de interés en la organización al influir en su percepción sobre la justicia de las tarifas, al contrastar los excedentes de la empresa con los ingresos de las personas y con la proporción en la que aumentan ambos en el tiempo.

Principales logros

Metas	Logros	Cumplimiento
Continuación de los procesos de modificación tarifaria de tratamiento de lixiviados y disposición final.	La solicitud fue radicada en la Comisión de Regulación el 31 de agosto de 2018.	Total
Aplicar gradualidad tarifaria en los mercados relevantes donde se aprueben nuevos cargos y que por competitividad no se puedan aplicar los cargos máximos; para esta actividad se debe tener en cuenta que no es posible aplicar por debajo de costos.	Se empezó a dar aplicabilidad desde la facturación del mes de marzo de 2018. Por ahora es una gradualidad a 10 años y el modelo es estable.	Total

Metas	Logros	Cumplimiento
Solicitar aprobación de ingresos a las filiales nacionales del Grupo EPM para período regulatorio 2019-2023.	Se cumplió con el plan de trabajo para la solicitud.	Total
Definir el mercado a solicitar a la CRA, para la tarifa regional de acueducto y alcantarillado.	Se tiene establecido el cronograma de entrega de información con las fechas estimadas de cálculo definitivo por parte del equipo de Regulación para diciembre de 2019. Se han realizado consultas a la CRA sobre la aplicación de la metodología del mercado regional.	Parcial
Impactar a 45 mil personas con la implementación del Plan Educativo Empresarial y la estrategia de cercanía con clientes y comunidad 2018.	Durante 2018 se articuló la estrategia "Cercanía es crecer juntos" al Plan Educativo Empresarial, lo que permitió eficiencia en el manejo de recursos, así como sinergias que facilitaron el logro de los resultados y la superación de las metas de participación proyectadas: se estiman 45,000 participantes, 86,768 interacciones educativas con los clientes clientes y un alcance de meta del 193%. Entre los principales temas trabajados estuvieron la estructura tarifaria y la comprensión de la factura.	Total
Implementación de estrategias educativas que involucren el tema de tarifas y precios: 1. Conoce tu consumo. 2. Educación en localidades. 3. Visitas casa a casa. 4. Escuela de líderes. 5. Jornadas educativas. 6. Acompañamiento social en pérdidas de energía.	1. Conoce tu consumo: 27,791 usuarios 2. Localidades: 4,666 3. Cercanía: 17,639 - 3 programas 4. Escuelas: 385 5. Jornadas educativas: 5,222 6. Acompañamiento a pérdidas: 16,707 7. Nueva factura: 1,282 Total: 73,692 usuarios	Total

Metas	Logros	Cumplimiento
<p>Campaña de beneficios del uso de la energía.</p> <p>Aumentar un punto porcentual en la dimensión "Relación" de la medición de lealtad.</p>	<p>En el 2018 no se hizo medición, por lo cual no fue posible tener este indicador. Se ejecutaron acciones de uso eficiente a través de capacitaciones en beneficios de la energía, beneficiando el 5% del total de usuarios de la empresa.</p>	<p>Parcial</p>

Retos

Reto	Año de cumplimiento	Alcance y cobertura			Indicador de cumplimiento
		Geografía	Negocio	Empresa	
Gestionar la aprobación de ingresos para el negocio de distribución eléctrica del Grupo EPM y participar activamente en el proceso de definición de la nueva metodología de remuneración de la transmisión.	2019	Colombia	Energía eléctrica	Empresas Públicas de Medellín - EPM	Cumplimiento del plan de trabajo.
Gestionar proactivamente la aprobación de los cargos de distribución y comercialización minorista de gas natural para EPM.	2019	Colombia- Antioquia	Gas	Empresas Públicas de Medellín - EPM	Resoluciones de aprobación de cargos.
Solicitud de mercado regional a la CRA, para la tarifa regional de EPM y Rionegro de acueducto y alcantarillado.			Agua	Empresas Públicas de Medellín - EPM	Cumplimiento del plan de trabajo.
Continuación de los procesos de modificación tarifaria de Tratamiento de Lixiviados y Disposición Final.			Saneamiento	Empresas Varias de Medellín - Emvarias	Cumplimiento del plan de trabajo.

Reto	Año de cumplimiento	Alcance y cobertura			Indicador de cumplimiento
		Geografía	Negocio	Empresa	
Campaña de comunicación institucional de educación al 40% de los usuarios.	2019	El Salvador	Energía eléctrica	Distribuidora de Electricidad del Sur - Delsur	Cumplimiento de meta programada.
Realizar cercanías focalizadas en municipios que registren altos índices de cartera. Llegar a líderes vocales por medio de capacitaciones. Realizar 14 cercanías.	2019	Colombia-Santander		Electrificadora de Santander - ESSA	Número de cercanías ejecutadas/ Total de cercanías planeadas.
Implementación de estrategias educativas que involucren el tema de tarifas y precios. Se llegó a un total de 55 mil personas.	2019	Colombia-Norte de Santander		Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS	<ul style="list-style-type: none"> Número de estrategias educativas implementadas. Número de personas impactadas.

Grupos de interés asociados

Clientes y usuarios
Colegas
Dueño
Estado
Inversionistas
Socios

Acciones

- Factura – Cuéntame
- Tarifas de acueducto y alcantarillado
- Tarifas de aseo
- Tarifas de electricidad
- Tarifas de gas

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

- 103-1** Explicación del tema material y su Cobertura.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.
EPM-13 Tarifas por tipo de servicio.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua
Saneamiento
Energía eléctrica
Gas

Geografía

Colombia – Antioquia
Colombia – Caldas
Colombia – Quindío
Colombia – Risaralda
Colombia – Santander
Colombia - Norte de Santander
Colombia - Malambo, Atlántico
Chile
El Salvador
Guatemala
México
Panamá

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM
Aguas Regionales EPM
Aguas Nacionales EPM
Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño
Aguas de Malambo
Empresas Varias de Medellín - Emvarias
Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC
Electrificadora de Santander - ESSA
Empresa de Energía del Quindío - EDEQ
Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Factura - Cuéntame

La factura de EPM – Cuéntame es el medio de la Empresa para facturar los servicios que presta y para comunicarse con los usuarios a través de un formato moderno, claro, cercano y de fácil interpretación, que busca facilitar el entendimiento de los valores facturados y mantener actualizada a la comunidad con información sobre diferentes temas de su interés.

El formato de factura Cuéntame llega a todos los clientes en el territorio antioqueño y está compuesto por la factura de servicios públicos, que es el documento en donde se encuentran los valores facturados con los consumos y tarifas de cada servicio (hoja de cobro), y hasta el mes de julio de 2018 por el boletín Cuéntame, publicación que debido a la contingencia del proyecto hidroeléctrico Ituango se decidió cambiar a un formato más sencillo (incorporado en el mismo cuerpo de la factura) para que por este medio propio la EPM pudiera seguir llegando a los clientes y usuarios con información segmentada de acuerdo con sus necesidades.

Gestión en 2018

En el año 2018 se presentaron dos cambios regulatorios que modificaron, respectivamente, las tarifas de los servicios de gas y acueducto y alcantarillado. El primero se presentó en el mes de marzo para el servicio de gas, con la aprobación por parte de la CREG de la unificación de las tarifas en un nuevo mercado y de los cargos de distribución para los municipios atendidos por EPM, en la búsqueda de ofrecer tarifas más eficientes.

El segundo cambio se presentó en el mes de octubre para el servicio de acueducto y alcantarillado, con la aplicación de la Resolución 840 de la CRA, en la cual se determinaron los puntajes de eficiencia para EPM y se aprobó una redistribución de costos administrativos y operativos, lo que generó una disminución en el cargo fijo y un aumento del cargo variable en las tarifas. En general, este cambio no afectó el valor promedio de la factura de los clientes de la Empresa.

Para los servicios de energía eléctrica y aseo no se presentaron cambios regulatorios que impactaran las tarifas. Las variaciones registradas se deben principalmente a las fluctuaciones de algunas de las variables externas asociadas a las tarifas como lo son el IPC, el IPP y la TRM, entre otros. Todos estos factores estuvieron dentro de los esquemas de remuneración considerados por las diferentes comisiones reguladoras.

Al momento de interpretar la factura es importante tener claridad sobre los conceptos que influyen en los valores a pagar por parte de los usuarios. Los principales elementos que se deben considerar son las unidades de consumo y las tarifas de cada uno de los servicios. Además, se deben tener en cuenta conceptos como créditos, días de consumo y trabajos realizados, entre otros.

El consumo de cada uno de los servicios depende principalmente de los hábitos de uso que se tengan de cada uno de estos; influyen variables como el número de personas que habitan el inmueble, las condiciones técnicas de las instalaciones y las características de los aparatos de consumo y el equipamiento del hogar. También influyen los días de consumo que se tienen en cuenta para realizar la facturación, ya que pueden variar en algunos meses del año por factores como el número de días del mes y días festivos, entre otros.

Las tarifas de cada uno de los servicios son definidas por las respectivas comisiones de regulación a través de fórmulas tarifarias que, en función de su aplicación y de las diferentes variables que se definen para cada uno de los servicios, es posible que definan aumentos o disminuciones en las tarifas.

Además existen otros conceptos que se deben tener en cuenta al momento de revisar los valores de la factura: intereses de mora por cuentas pendientes o pagadas después de la fecha, financiaciones de consumos, trabajos, nuevos servicios o compras realizadas con el crédito Somos, cobros por suspensiones o reconexiones del servicio. Adicionalmente, en algunos municipios EPM tiene convenios para facturar los servicios prestados por otras entidades, tales como la tasa de aseo y el alumbrado público, y otros productos como seguro vital y red hogar.

En las diferentes secciones del boletín Cuéntame se trataron temas de interés durante el primer semestre del año 2018. Algunos de los más importantes:

- Explicación de las diferentes secciones de la factura para mayor y mejor entendimiento de cada uno de sus componentes. Adicionalmente, se abordaron temas relacionados como la Factura Web y la gestión de Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR) a través del sitio web de la Empresa.
- Divulgación de temas educativos, ambientales, sociales y comerciales: uso eficiente de los servicios, movilidad sostenible, nuevas tecnologías implementadas en el manejo de fugas y proyectos de innovación al servicio de los clientes y usuarios, entre otros.
- Información sobre beneficios y facilidades de acceso al crédito Somos en las diferentes regiones del departamento de Antioquia.
- Presentación de las principales acciones consignadas en el Informe de Gestión de EPM.
- Divulgación de eventos y patrocinios en los que la Empresa hizo presencia.
- En el mes de junio se publicó una edición especial sobre la situación del proyecto hidroeléctrico Ituango. Fue un espacio para agradecer a la comunidad por su apoyo durante la contingencia e informar sobre las principales acciones que se estaban llevando a cabo en la obra y en la atención a las familias afectadas.

Por su parte, pensando en el bienestar que conlleva el disfrute de los servicios públicos, EPM implementó diferentes acciones de comprabilidad para facilitar el pago, así como de educación para generar entendimiento de la factura y comportamientos de uso óptimo de los servicios públicos. Entre las acciones más representativas en el frente de educación se registra la ejecución del plan educativo empresarial, así como la realización de diferentes estrategias a través de múltiples interacciones educativas con los clientes, principalmente en temas como la estructura tarifaria, la comprensión de la factura y del consumo, y el uso eficiente de los servicios públicos, entre otros.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua

Saneamiento

Energía eléctrica

Gas

Geografía

Colombia – Antioquia

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Tarifas de acueducto y alcantarillado

Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado son regulados. Por esta razón, el Grupo EPM hace gestión permanente ante el Gobierno Nacional y los entes descentralizados de regulación y control, para contribuir al bienestar de la población mediante unas condiciones de mercado que permitan prestar estos servicios con calidad, continuidad y cobertura a unas tarifas justas y eficientes.

La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y es por eso que, adicionalmente, la Organización trabaja en un esquema de eficiencia empresarial en costos y procesos de producción que garanticen la suficiencia financiera.

Gestión en 2018

En 2018 el Grupo EPM participó en espacios normativos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, y por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT. Entre otras, se generaron: la Resolución CRA 840, que determinó los puntajes de eficiencia para EPM; el Decreto 1207 y la Resolución 0874, que incluyen las inversiones ambientales en las tarifas y la Resolución CRA 864 que reglamenta la modificación de fórmulas tarifarias y costos de referencia.

La gestión regulatoria en el 2018 consistió en la construcción de normatividad, específica para EPM y general para el sector, así como en su aplicación. Entre las gestiones más importantes se encuentra la expedición de la Resolución CRA 840, en la cual se determinaron los puntajes de eficiencia para EPM y se aprobó una redistribución de costos administrativos y operativos. Esto generó una disminución en el cargo fijo y un aumento del cargo variable en las tarifas que aplicaron a partir de los consumos del 1 de octubre.

En noviembre, EPM y la filial Aguas Nacionales celebraron el Contrato de Interconexión de Alcantarillado en los términos de la Resolución CRA 759, con el objeto de regular las condiciones de interconexión a los subsistemas de transporte y tratamiento de aguas residuales de la planta de tratamiento de aguas residuales Aguas Claras. Este contrato también contempla el secado y la disposición final de los biosólidos resultantes del tratamiento de las aguas residuales de todo el sistema interconectado, incluyendo los provenientes de la planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio expidió el Decreto 1207 y la Resolución 0874 que permiten la inclusión de un listado determinado de inversiones ambientales que serán reconocidas en las tarifas, teniendo cuenta los costos adicionales establecidos por las normas ambientales para garantizar la adecuada protección de las cuencas y fuentes de agua.

En diciembre la CRA expidió la Resolución 864 para establecer las reglas de modificación de las fórmulas tarifarias de los servicios y determinar el momento en que los prestadores pueden modificar autónomamente sus costos de referencia.

En junio, la filial Aguas del Oriente aplicó la metodología tarifaria descrita en la Resolución CRA 825. Sin embargo, en julio la CRA expidió la Resolución 844 que modificó y adicionó la anterior. Por lo tanto, a partir del 27 de diciembre se aplicó una tarifa que tiene en cuenta inversiones necesarias para garantizar la calidad y continuidad de los servicios.

EPM

EPM acueducto - Tarifa plena (estrato 4)			
Cargo fijo (\$/Usuario)	2016	2017	2018
Metropolitana	8,303	8,566	6,173

Cargo variable (\$/m ³)	2016	2017	2018
Sistema interconectado	1,612	1,776	2,357
Caldas	1,414	1,507	1,779
Barbosa	1,178	1,309	1,735

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina.

EPM alcantarillado - Tarifa plena (estrato 4)			
Cargo fijo (\$/Usuario)	2016	2017	2018
Metropolitana	4,458	4,598	3,543

Cargo variable (\$/m ³)	2016	2017	2018
Interconectado	1,702	1,761	1,876
Caldas	554	648	930
Barbosa	860	952	1,191

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina.

Aguas Regionales

Aguas Regionales - Acueducto - Tarifa plena (estrato 4)			
Cargo fijo (\$/Usuario)	2016	2017	2018
Occidente	7,626	7,868	8,133
Urabá	6,565	6,773	7,001

Cargo variable (\$/m ³)	2016	2017	2018
Occidente			
Santa Fe de Antioquia	1,469	1,518	1,569
San Jerónimo	1,566	1,619	1,689
Sopetrán	919	1,098	1,280
Olaya	638	760	884
Urabá			
Apartadó	1,351	1,396	1,442
Carepa	666	739	825
Chigorodó	1,400	1,501	1,552
Mutatá	1,402	1,755	1,847
Turbo	1,570	1,742	1,903
Bajirá	1,402	1,755	1,847
El Reposo	1,351	1,396	1,442

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes. Se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Las variaciones corresponden principalmente a la indexación del valor de las tarifas con respecto al IPC, con el fin de mantener el valor del dinero en el tiempo, lo que permite la recuperación de costos y la prestación de un servicio de calidad. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina.

Aguas Regionales - Alcantarrillado - Tarifa plena (estrato 4)			
Cargo fijo (\$/Usuario)	2016	2017	2018
Occidente	4,434	4,574	4,722
Urabá	3,789	3,909	4,040

Cargo variable (\$/m ³)	2016	2017	2018
Occidente			
Santa Fe de Antioquia	1,135	1,166	1,209
San Jerónimo	1,297	1,674	2,104
Sopetrán	493	643	799
Olaya	243	350	469
Urabá			
Apartadó	1,481	1,633	1,900
Carepa	1,003	1,103	1,237
Chigorodó	1,405	1,636	1,701
Mutatá	1,050	1,071	1,117
Turbo	1,050	1,086	1,205

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes. Se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Las variaciones corresponden principalmente a la indexación del valor de las tarifas con respecto al IPC, con el fin de mantener el valor del dinero en el tiempo, lo que permite la recuperación de costos y la prestación de un servicio de calidad. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina.

Aguas de Malambo

Aguas de Malambo - Acueducto - Tarifa plena (estrato 4)			
Malambo	2016	2017	2018
Cargo fijo (\$/Usuario)	6,480	6,685	6,910
Cargo variable (\$/m ³)	1,541	1,590	1,646

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Las variaciones corresponden a la indexación del valor de las tarifas con respecto al IPC, con el fin de mantener el valor del dinero en el tiempo, lo que permite la recuperación de costos y la prestación de un servicio de calidad. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina.

Aguas de Malambo - Alcantarillado - Tarifa plena (estrato 4)

Malambo	2016	2017	2018
Cargo fijo (\$/Usuario)	3,311	3,415	3,530
Cargo Variable (\$/m³)	758	783	821

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Las variaciones corresponden a la indexación del valor de las tarifas con respecto al IPC, con el fin de mantener el valor del dinero en el tiempo, lo que permite la recuperación de costos y la prestación de un servicio de calidad. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina.

Aguas de Oriente

Aguas del Oriente - Acueducto - Tarifa plena (estrato 4)

El Retiro	2016	2017	2018
Cargo fijo (\$/Usuario)	5,455	5,804	6,786
Cargo variable (\$/m³)	1,615	1,719	1,792

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Las variaciones corresponden a la indexación del valor de las tarifas con respecto al IPC, con el fin de mantener el valor del dinero en el tiempo, lo que permite la recuperación de costos y la prestación de un servicio de calidad. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina.

Aguas del Oriente - Alcantarillado - Tarifa plena (estrato 4)

El Retiro	2016	2017	2018
Cargo fijo (\$/Usuario)	2,405	2,559	4,127
Cargo variable (\$/m³)	224	239	685

Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. Las variaciones corresponden a la indexación del valor de las tarifas con respecto al IPC, con el fin de mantener el valor del dinero en el tiempo, lo que permite la recuperación de costos y la prestación de un servicio de calidad. Estos valores corresponden a la tarifa plena*, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina. El aumento evidenciado para el año 2018 corresponde a la aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017.

* Tarifa Plena: Es el costo del metro cúbico de acueducto y alcantarillado el cual corresponde a la tarifa del estrato 4, este valor no incluye el porcentaje de subsidio que brinda el concejo municipal de cada alcaldía.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EPM-13 Tarifas por tipo de servicio.

Alcance y cobertura

Negocios

Agua

Saneamiento

Geografía

Colombia – Antioquia

Colombia - Malambo, Atlántico

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Aguas Regionales EPM

Aguas Nacionales EPM

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño

Aguas de Malambo

Tarifas de aseo

El servicio público de aseo es regulado, razón por la cual el Grupo EPM hace gestión permanente ante el Gobierno Nacional y los entes descentralizados de regulación y control, para contribuir al bienestar de la población mediante unas condiciones de mercado, que permitan prestar el servicio con calidad, continuidad y cobertura a unas tarifas justas y eficientes.

La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y es por esta razón que la Organización trabaja, además, en un esquema de eficiencia empresarial en costos y procesos de producción que garanticen la suficiencia financiera.

Gestión en 2018

En 2018 el Grupo EPM participó en espacios establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, y por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT, para contribuir al fortalecimiento del sector mediante desarrollos normativos como la Resolución CRA 858, que modificó el régimen de calidad y los descuentos del servicio de aseo, y el Decreto 2412 que reglamentó el incentivo al aprovechamiento de residuos sólidos.

En el 2018 se dejaron en firme dos normas regulatorias para el servicio de aseo. En noviembre se expidió la Resolución CRA 858 que modificó parcialmente el régimen de calidad y descuentos, en el cual se determinó que el cumplimiento en los horarios de operación se define de acuerdo con lo que esté establecido en el programa de prestación del servicio, el CCU y la hora de finalización de las macro-rutas. Se aclaró que las reclamaciones comerciales corresponden a las emitidas a favor del suscriptor en segunda instancia, que se encuentren en firme y que hayan sido radicadas en el periodo de aplicación del descuento asociado, al tiempo que se precisó que el tipo de interés, cuando no se hacen efectivos los descuentos, corresponde al interés bancario corriente efectivo anual. Igualmente, se eliminó la verificación y certificación de los indicadores por la Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

En diciembre, mediante el Decreto 2412, el MVCT reglamentó el incentivo al aprovechamiento. De esta manera, permitió que el cobro del incentivo, correspondiente al 0.80% del SMMLV, se implemente en los municipios donde, según su respectivo PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos), se hayan definido proyectos de aprovechamiento viables. La facturación y el recaudo de este incentivo corresponde a los prestadores del servicio de recolección y transporte de residuos no aprovechables y será trasladado mensualmente a una cuenta especial del municipio. Estos recursos los asignará el Comité del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos, que evaluará y seleccionará los proyectos de acuerdo con los criterios de elegibilidad que defina el MVCT.

Es importante, mencionar también que estuvo en participación ciudadana el Proyecto de Resolución CRA 857, por el cual se establece el factor de productividad del servicio. Por considerar que este proyecto de norma impacta directamente a la filial Emvarias del Grupo EPM, la Dirección de Regulación de Agua y Saneamiento de EPM presentó al regulador y al gremio de sector las observaciones y recomendaciones de ajuste pertinentes.

Tarifas por usuario del servicio ordinario de aseo en Medellín

Concepto / Indicador	2016	2017	2018
Estrato 1	6,934	7,620	8,113
Estrato 2	9,647	10,556	11,233
Estrato 3	13,992	15,275	16,251
Estrato 4	17,419	18,914	20,109
Estrato 5	36,120	38,829	41,233
Estrato 6	44,408	47,258	50,123
Pequeños generadores comerciales	46,800	48,740	51,558
Cargo variable m ³ grandes generadores	47,275	48,634	51,809

Fuente: Emvarias.

Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de las tarifas cobradas a los usuarios. Las variaciones corresponden a la indexación del valor de las tarifas, con respecto a índices como el IPC, el SMMLV, el de Combustible Fuel Oil y Diesel Oil ACPM (ICFO), y el índice de obras de explanación (IOExp), con el fin de mantener el valor del dinero en el tiempo, lo que permite la recuperación de costos y la prestación de un servicio de calidad.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EPM-13 Tarifas por tipo de servicio.

Alcance y cobertura

Negocios

Saneamiento

Geografía

Colombia – Antioquia

Empresas

Empresas Varias de Medellín - Emvarias

Tarifas de electricidad

Por su naturaleza, los servicios públicos domiciliarios son regulados en precios. Esto quiere decir que las tarifas que EPM cobra a sus usuarios no son escogidas libremente, sino que están sujetas a las disposiciones determinadas por el Regulador y soportadas en la Ley; en este caso es la CREG –Comisión de Regulación de Energía y Gas-. Esta entidad dicta normas que establecen las metodologías para el cálculo de las tarifas y las mismas se basan en criterios de eficiencia para que al consumidor se le transfieran costos y gastos eficientes. En todas las regiones donde presta sus servicios, el Grupo EPM busca que las tarifas sean competitivas para que permitan la recuperación de costos y la sostenibilidad de las empresas. En el 2018 EPM continuó su gestión proactiva ante el Regulador y el Gobierno para que las reglas emitidas para el próximo período tarifario reflejen tarifas justas y eficientes.

Los costos cubiertos con la tarifa son los activos requeridos para prestar el servicio, así como los costos de administrar, operar y mantenerlos para llevar la energía eléctrica entre las fuentes de energía y el domicilio del usuario final, además de todo el proceso soporte de atención al cliente.

Gestión en 2018

En 2018 se definió la metodología general que determina un importante componente en el costo unitario de prestación del servicio: la actualización de los cargos de distribución que se estima regirá a partir del segundo trimestre del 2019. El Grupo EPM participó activamente con los gremios del sector en el planteamiento de observaciones y contrapropuestas enfocadas a lograr la sostenibilidad del negocio sin detrimento de la calidad.

Tanto en su cálculo del costo unitario como en su reconocimiento a los auto-generadores, de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 030/18 la Organización implementó las energías no convencionales inyectadas a la red, al tiempo que viene preparando sus aplicativos y procesos para atender a cabalidad lo establecido en la Resolución General CREG 015/18 cuando sea aprobada su solicitud de actualización de ingresos de distribución.

Evolución de las tarifas de energía - EPM (COP /kWh)

Concepto	2016	2017	2018
Estrato 1	199	207	214
Estrato 2	249	259	268
Estrato 3	401	400	424
Estrato 4	472	471	498
Estrato 5	566	565	598
Estrato 6			
Comercial			
Industrial			

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Los valores corresponden a la tarifa de diciembre de 2018.

Evolución de las tarifas de energía - EDEQ (COP /kWh)

Concepto	2016	2017	2018
Estrato 1	212	221	228
Estrato 2	265	276	285
Estrato 3	451	422	450
Estrato 4	530	497	530
Estrato 5	636	596	636
Estrato 6			
Comercial			
Industrial			

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Los valores corresponden a la tarifa de diciembre de 2018.

Evolución de las tarifas de energía - ESSA (COP /kWh)

Concepto	2016	2017	2018
Estrato 1	200	208	215
Estrato 2	250	260	269
Estrato 3	416	419	419
Estrato 4	489	493	493
Estrato 5	587	591	592
Estrato 6			
Comercial			
Industrial			

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Los valores corresponden a la tarifa de diciembre de 2018.

Evolución de las tarifas de energía - CENS (COP /kWh)

Concepto	2016	2017	2018
Estrato 1	201	210	216
Estrato 2	252	262	270
Estrato 3	411	413	451
Estrato 4	484	487	531
Estrato 5	580	584	637
Estrato 6			
Comercial			
Industrial			

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Los valores corresponden a la tarifa de diciembre de 2018.

Evolución de las tarifas de energía - CHEC (COP /kWh)

Concepto	2016	2017	2018
Estrato 1	217	226	234
Estrato 2	265	275	285
Estrato 3	434	436	466
Estrato 4	511	513	548
Estrato 5	613	616	658
Estrato 6			
Comercial			
Industrial			

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Los valores corresponden a la tarifa de diciembre de 2018.

Evolución de las tarifas de energía - ENSA (USD/kWh)

Uso	2016	2017	2018
Residencial	0.19	0.15	0.17
Comercial	0.24	0.17	0.21
Industrial	0.21	0.15	0.18

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Los valores corresponden a la tarifa de diciembre de 2018.

Evolución de las tarifas de energía - Delsur (USD/kWh)

Uso	2016	2017	2018
Residencial	0.18	0.20	0.21
Comercial	0.16	0.18	0.19
Industrial	0.13	0.15	0.16

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Los valores corresponden a la tarifa de diciembre de 2018.

Evolución de las tarifas de energía - Eegsa (USD/kWh)

Uso	2016	2017	2018
Baja tensión simple	0.147	0.15	0.14

Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución / Unidad Transacciones Comercialización Energía.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EPM-13 Tarifas por tipo de servicio.

Alcance y cobertura

Negocios

Energía eléctrica

Geografía

Colombia – Antioquia

Colombia – Caldas

Colombia – Quindío

Colombia – Santander

Colombia - Norte de Santander

El Salvador

Guatemala

Panamá

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC

Electrificadora de Santander - ESSA

Empresa de Energía del Quindío - EDEQ

Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS

Distribuidora de Electricidad del Sur - Delsur

Empresa Eléctrica de Guatemala - Eegsa

Elektra Noreste - ENSA

Tarifas de gas

El servicio público domiciliario de gas natural por redes de tubería es regulado en precios por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Bajo la definición de metodologías de remuneración específicas para cada actividad de la cadena de valor del gas natural (producción, transporte, distribución y comercialización), este ente regulador procura garantizar la transferencia de costos eficientes de inversión y de administración, operación y mantenimiento a los usuarios.

Se entiende que toda tarifa tiene un carácter integral en cuanto a que supone una cobertura y un nivel de calidad del servicio. EPM busca, en todas las regiones donde presta este servicio, que las tarifas sean competitivas y permitan la recuperación de los costos y la sostenibilidad de la empresa.

El costo de comercialización que se cobra a través de un cargo fijo remunera todo el proceso soporte de atención al cliente.

Gestión en 2018

En el 2018 la CREG aprobó un cargo transitorio de distribución para los diferentes mercados relevantes del departamento de Antioquia. El principal mercado integró los municipios del Valle de Aburrá con 89 municipios atendidos con gas natural comprimido. Para la aplicación de los nuevos cargos se definieron sendas tarifarias, de modo que los cambios tarifarios se aplicaran gradualmente.

Los cargos aprobados reflejan la gestión realizada por EPM ante los diferentes gremios y la CREG, con lo que se logran unas tarifas eficientes para sus usuarios.

A partir de las tarifas de marzo se aplicaron los nuevos cargos.

También se realizaron gestiones ante el regulador con el objetivo de lograr la definición y aprobación de los cargos finales de distribución y de los cargos de comercialización fijos y variables.

Evolución tarifas de gas EPM - Integrado (COP/m ³)				
Sector	Estrato	2016	2017	2018
Sector residencial	Estrato 1	815	850	876
	Estrato 2	862	908	946
	Estrato 3	1,538	1,574	1,694
	Estrato 4	1,507	1,535	1,686
	Estrato 5	1,743	1,778	1,961
	Estrato 6	1,652	1,685	1,867
Sector no residencial (comercial + industrial)		1,386	1,424	1,489
Comercial		1,393	1,431	1,497
Industrial		1,379	1,416	1,481
Gas vehicular		938	910	964

Fuente: Vicepresidencia Gas, Gerencia Comercial.

Promedio* ponderado de los cargos que aplican durante 2018 en cada uno de los mercados relevantes (Medellín, Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella, Caldas, La Ceja, La Unión, El Retiro, Sonsón, Apartadó, Turbo, Chigorodó, Carepa, Necoclí, Arboletes, Frontino, Cañasgordas, Fredonia, Santa Bárbara, Jardín, Jericó, San Juan de Urabá, Abejorral, Angelópolis, Belmira, Betania, Betulia, Caramanta, Carolina del Príncipe, Cocorná, Concordia, Gómez Plata, Granada, Guadalupe, Hispania, Montebello, Mutatá, Pueblorrico, Puerto Nare, Salgar, San Carlos, San Luis, San Pedro de Urabá, San Rafael, Támesis, Tarso, Titiribí, Urrao, Valparaíso, Venecia, Maceo, Amalfi, Santo Domingo, Caracolí, Yolombó, San Vicente, Ituango, Liborina, Olaya, Sabanalarga, San Andrés de Cuerquia, Valdivia, Concepción, Dabeiba, Remedios, San José de la Montaña, San Roque (urbano), Toledo, Vegachí y Yalí).

*A partir de la facturación de marzo/2018, se cambió de metodología tarifaria y se aplicaron nuevos cargos transitorios para todos los mercados relevantes con excepción de Sur Oriente (Guarne, Marinilla, Rionegro y Santuario).

La CREG aprobó cargos de distribución transitorios para 8 submercados, siendo el más relevante el mercado Integrado y los otros 7 submercados corresponden a los mercados relevantes en los cuales se presentaron inversión con recursos de la Nación.

Los cargos fijos continúan siendo los aprobados para cada uno de los 22 mercados relevantes actuales que fueron aprobados desde el año 2003.

Evolución tarifas de gas EPM - Mercados con recursos de inversión (COP/m³)

Sector	Estrato	2016	2017	2018
Sector residencial	Estrato 1	645	679	704
	Estrato 2	852	893	923
	Estrato 3	2,802	2,899	2,996
	Estrato 4	2,684	2,772	2,945
	Estrato 5	3,508	3,912	4,321
	Estrato 6	3,390	3,480	3,805
Comercial		3,093	3,254	3,297
Industrial		2,731	2,893	2,995

Fuente: Vicepresidencia Gas, Gerencia Comercial.

Promedio* ponderado de los cargos que aplican durante 2018 en cada uno de los mercados relevantes (Guatapé, El Peñol, Yarumal, San Pedro de los Milagros, Santa Rosa de Osos, Entreríos, Don Matías, Santa Fe Antioquia, San Jerónimo y Sopetrán, Amagá, Puerto Berrío, San José del Nus y Cisneros).

*A partir de la facturación de marzo/2018, se cambió de metodología tarifaria y se aplicaron nuevos cargos transitorios para todos los mercados relevantes con excepción de Sur Oriente (Guarne, Marinilla, Rionegro y Santuario).

La CREG aprobó cargos de distribución transitorios para 8 submercados, siendo el más relevante el mercado Integrado y los otros 7 submercados corresponden a los mercados relevantes en los cuales se presentaron inversión con recursos de la Nación.

Los cargos fijos continúan siendo los aprobados para cada uno de los 22 mercados relevantes actuales que fueron aprobados desde el año 2003.

Evolución tarifas de gas EPM - Suroriente (COP/m ³)				
		2016	2017	2018
Sector residencial	Estrato 1	1,474	1,440	1,488
	Estrato 2	774	813	854
	Estrato 3	3,429	3,562	3,751
	Estrato 4	3,429	3,562	3,751
	Estrato 5	4,115	4,275	4,501
	Estrato 10	4,115	4,275	4,501
Sector no residencial (comercial + industrial)				
Comercial		3,734	3,879	4,085
Industrial		3,734	3,879	4,085
Gas vehicular		1,154	1,114	1,250

Fuente: Vicepresidencia Gas, Gerencia Comercial.

Aplica a Guarne, Marinilla Rionegro y Santuario.

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios

EPM-13 Tarifas por tipo de servicio.

Alcance y cobertura

Negocios

Gas

Geografía

Colombia – Antioquia

Empresas

Empresas Públicas de Medellín - EPM

Informe de
Sostenibilidad 2018

www.sostenibilidadgrupoepm.com.co

Grupo·epm[®]