

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y PROCESO DE ANALÍTICA DE DATOS

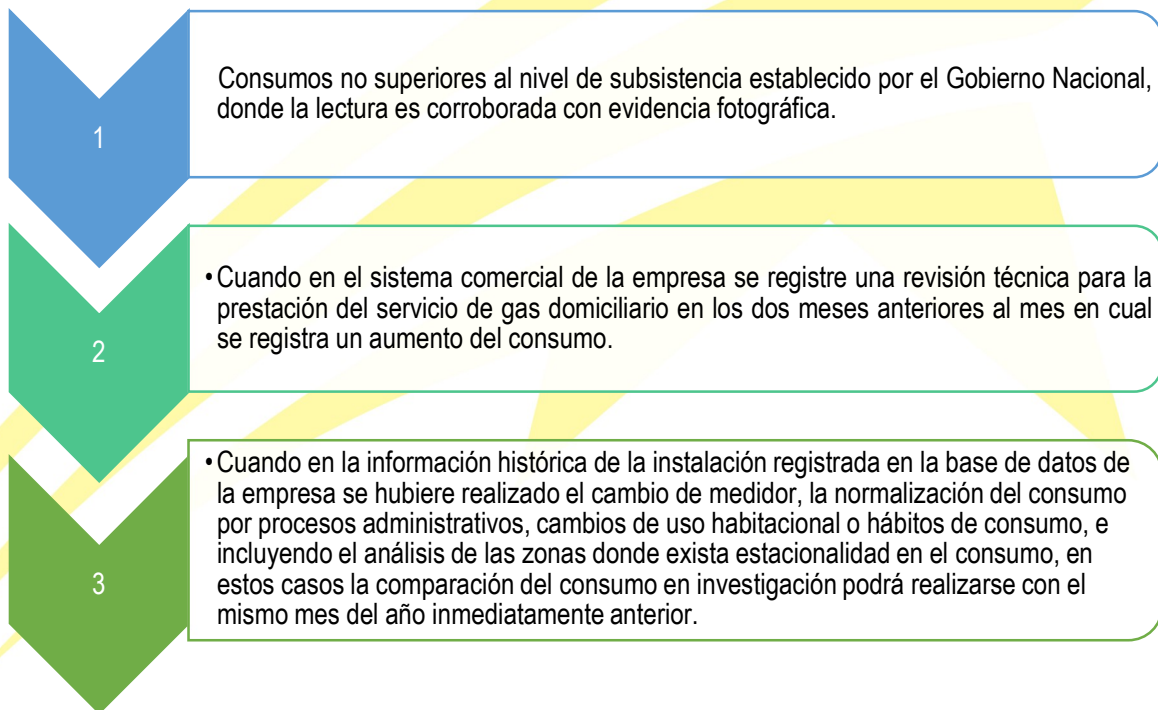
Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el suscriptor o usuario durante el periodo de facturación, frente a sus consumos anteriores y al consumo promedio que tenga el inmueble.

Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el procedimiento de la **Resolución CREG No. 105 007 de 2024** y/o aquellas que la sustituyan o modifiquen.

Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. Sin embargo, para los casos de desviación significativa por:

- a) **Disminución de consumo**, no se realizará visita técnica, pero se informará al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar que esta sea necesaria.
- b) **Aumento de consumo** se realizarán visitas técnicas, excepto cuando se compruebe a través de un **PROCESO DE ANALÍTICA DE DATOS** que la desviación se encuentra justificada.

Para lo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:



Si como resultado de este análisis se considera justificada la desviación, se informará al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa, en caso de considerar necesaria la visita.

PLAZO PARA INVESTIGAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y PARA COBRAR SERVICIOS NO FACTURADOS

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por encima del límite superior, mientras se establece la causa de la desviación, LA EMPRESA determinará el consumo a facturar con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios, o con los consumos promedio de usuarios en condiciones semejantes o mediante aforo individual.

En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y la empresa, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa, mientras se establece la causa de la desviación, la empresa facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación. En la factura se informará sobre la causa de la desviación.

RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

Consulta aquí la resolución CREG 105 007 de 2024:

https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/originales/Resoluci%C3%B3n_CREG_105_007_2024/Resoluci%C3%B3n_CREG_105_007_2024.pdf