



Al contestar cite estos datos:

Radicado. No: *20174200050511*

San Andrés, Isla Fecha: 12-08-2017

Señor (a)
FRANCISCO BARKER
Usuario del servicio Código No. 1000377
Ruta No. 5 5020 3590
*** CS FOUR COUNER
San Andrés Isla

Ref.: Investigación por Desviaciones significativas
Asunto: Proceso Previo a la facturación y cobro de los consumos.

Estimado usuario:

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Cláusula 44 numeral 8 del Contrato de Condiciones Uniformes dispone que al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar los cambios o las desviaciones significativas del consumo de energía frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en: la de períodos anteriores, o, en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o, mediante aforo individual y una vez se aclarare 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, para tal efecto debe valerse de los elementos técnicos.

Uno de los propósitos de la norma y del Contrato es proteger a los usuarios con el fin que el cobro, corresponda a lo efectivamente consumido, para ello la *Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el propósito de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa. (Resolución CREG 108 de 1997, artículo 37)*

Atendiendo a ello, nos permitimos comunicarle que el consumo correspondiente al mes de julio de 2017 expedida el 08 de agosto del 2017 presentó una desviación significativa con respecto al consumo promedio de los últimos 6 meses. En razón a ello, la empresa procederá a realizar las visitas técnicas del caso, indicándole que existen **1150 kwh** en proceso de investigación.

Se procedió a realizar la visita técnica, la cual no fue atendida por no encontrar a nadie en el inmueble, por lo tanto el consumo de julio de 2017, fue liquidado por **PROMEDIO INDIVIDUAL**. Una vez ejecutada la visita técnica domiciliaria con la cual se determine el origen de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Adicionalmente se le informa que el día 22 de agosto de 2017, Entre las 5:00 Pm y 5:15 Pm. Se reprograma la visita pendiente, por lo tanto es necesario que una persona mayor de edad atienda la revisión técnica.

En caso que el cliente no atienda la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión de parte de este, lo cual dará lugar para que la empresa efectúe la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentra en el sitio.

En esta revisión se verificarán las secuencias de lectura del medidor, su funcionamiento, el recorrido de la acometida para asegurar que no existen derivaciones en la misma, conexión al punto de llegada al inmueble y toma de cargas.

Cordialmente,



WILSON ARROYO CHICO
Director comercial

Elabora: Loid O'Neill.
Revisa: Saúl Santamaría

