



Al contestar cite estos datos:

Radicado No: *20174200060941*

San Andrés, Isla Fecha: 26-09-2017

Señor (a)

YENNIFER RINCON CANTILLO

Usuario del servicio Código No **1009265**

Ruta No. 02 2040 0410

Barrio Las Gaviotas

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 43 numeral 4 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: **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, (negrilla fuera del texto)** 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 los consumo correspondientes a los meses de julio y agosto de 2017, expedidas el 05 de agosto del 2017 y el 06 de septiembre de 2017, presentaron una desviación significativa con respecto al consumo promedio de los últimos 6 meses. En razón a ello, la empresa procederá a realizar la visita técnica del caso, indicándole que existen **1159 kwh** en proceso de investigación.

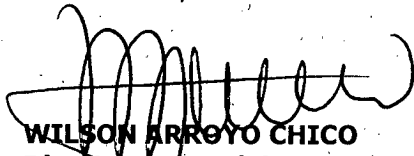
Se procedió a realizar la visita técnica, la cual fue atendida pero no fue posible determinar la causa de la desviación por lo tanto, los consumos de julio y agosto de 2017, fueron liquidado por **PROMEDIO INDIVIDUAL**. Una vez ejecutada la visita técnica domiciliaria con la cual se determine el origen 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 29 de septiembre de 2017, Entre las 09:30 am y 09:45 am. 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

Elaboró: Miryam Carrasquilla
Revisó: Saúl Santamaría

*Sra. no fue localizada
Nuevos días q' salio
temprano y llego en la
noche
28-09-17 2:35*

