



Al contestar cite estos datos:

Radicado No: \*20184200009811\*

San Andrés, Islas Fecha: 12-02-2018

USUARIO INCONFORME

no quiso firmar

Feb - 14. 2018

Señor (a)  
MANCA OFELIA MARTINEZ ARCHBOLD  
Usuario del servicio Código No. 148267  
Ruta No. 5 5020 4311  
CALLE 36 N4-914 ORANGE HILL  
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 enero expedida el 06 de febrero del 2018, presento 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 123 kWh en proceso de investigación.



**sopesa**

SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE  
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P.

\*20184200009811\*

Se procedió a realizar la visita técnica, la cual fue atendida pero no fue posible determinar la causa de la desviación, por lo tanto el consumo de enero de 2018, 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 19 de enero de 2018, entre las 2:30 Pm y 2:45 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

Elaboró: Loid O'Neill.

Revisó: Saúl Santamaría. *S*

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

CC: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

PÁGINA 2 DE 2

CÓDIGO: MD-GCN-01

V: 003

FECHA: 7 DE JULIO DE 2015

Av. Providencia No. 2F-52 Edificio Leda 1° piso

PBX: (8) 513- 1011

E-MAIL: sopesa@sopesa.com

San Andrés, Providencia y Santa Catalina – Colombia

[www.sopesa.com](http://www.sopesa.com)