Santiago de Cali, 21 de mayo 2024

Señor
USUARIO
Servicio Energia Diceler S.A. E.S.P.

Asunto: **RESOLUCIÓN No. 105 007 DE 2024 (30 ENE. 2024)** Por la cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997.
Art.37 ***Investigación de desviaciones significativas; Art.38 Facturación en caso de desviaciones significativas.***

Estimado usuario.

Cordial saludo.

Le informamos que la CREG expidió el pasado 30 de enero 2024 la resolución 105 007 de 2024 donde modifica transitoria mente los Arts. 37 y 38 de la resolución CREG 108 de 1997. Artículos que se refieren a la investigación de desviaciones significativas en los consumos de un periodo y la facturación de éstos, en caso de desviaciones significativas.

Por lo tanto, en la presente comunicación hacemos divulgación de la modificación a que hace referencia la resolución indicada en el asunto, explicando cual va a ser el método para realizar la investigación de desviaciones significativas del consumo y cómo van a ser aplicadas dentro de la facturación**.**

la resolución modifica los artículos 37 y 38 quedando de la siguiente manera:

"Artículo 37º. Investigación de desviaciones significativas.
Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1º. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. *Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que*

tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

2. *Tratamiento de la información: Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.*

3. *Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya.*

4. *A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:*

a) *Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.*

b) *Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).*
.

c) *El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 ó 4 según corresponda).*

d) *La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).*

El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.

5. *Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:*

5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

5.2. El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) deviaciones estándar.

6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:

6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

En este caso la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros que defina previamente en su contrato de condiciones uniformes, situación que deberá ser informada al usuario con la remisión de la factura.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este artículo una vez la empresa encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

Parágrafo 2º. 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 detectada en la revisión previa.

La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado 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, caso en el cual la empresa estará obligada a realizarla.

Para tal fin la empresa deberá definir previamente los procesos de analítica de

datos que utilizará, los cuales serán adoptados y explicados dentro del contrato de condiciones uniformes, así como publicados en la página web de la empresa para conocimiento de los usuarios y demás interesados, de manera clara y en lenguaje comprensible.

Parágrafo 3. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de este artículo no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.

En estos casos, la empresa podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Parágrafo 4. Las empresas prestadoras de los servicios públicos deberán reportar al Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por los medios que esta entidad disponga, la información relacionada con las investigaciones de las desviaciones significativas presentadas y correspondiente entre otra a: i) cantidad de investigaciones adelantadas, ii) causas que las generaron (p.ej. consumos reales, error de lectura, error de medición, falla en la instalación); iii) consumos
y porcentajes de las desviaciones, iv) número de investigaciones por tipos de usuarios y v) resultado final de las investigaciones. La información debe indicar el Número de identificación del Usuario, NIU, para poder cruzar la información con el maestro de facturación. Así mismo, se deberá reportar los usuarios con consumos estacionales conforme a lo dispuesto en el parágrafo 5 de este artículo.

Parágrafo 5º. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán establecer una base de datos donde se tengan identificados y caracterizados los usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad."

"Artículo 38º. Facturación en caso de desviaciones significativas.
Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el numeral 6.1 del

artículo 1 de la presente resolución que modifica el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, la empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya, o consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes."

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.

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."

DICELER S.A. E.S.P. comprometida con el bienestar de nuestros usuarios, y en cumplimiento de la regulación vigente, nos permitimos dar a conocer las citadas modificaciones a que refiere la resolución.

El departamento de servicio al cliente está presto para atenderlo. Para cualquier inquietud adicional puede comunicarse al correo electrónico dicelersa@diceler.com.co servicioclliente@diceler.com.co o al celular 321 6386452.

Cordialmente,

MILTON FABIAN MORALES GARCIA
Gerente General