

ANEXO No 7
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., se permite informar a suscriptores y/o usuarios o terceros interesados, la modificación realizada al Contrato de Condiciones Uniformes –CCU, con aplicación a partir del 24 de julio de 2024, de conformidad con la modificación transitoria de los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, según lo establecido en Resolución CREG 105 007 y Resolución CREG 105 008 de 2024, ajustando el CCU en los siguientes apartes:

**TITULO I
DEFINICIONES Y CRITERIOS GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**CAPÍTULO I
DEFINICIONES**

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: 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 procedimiento establecido por LA EMPRESA, en la Cláusula 66 y lo señalado en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, modificado por la Resolución CREG 105 007 de 2024

**TITULO II
CAPITULO VII
DE LAS FACTURAS**

CLAUSULA 63. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE EN PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS. Modificado de forma transitoria según lo establecido en el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, por la Resolución CREG 105 007 de 2024, así:

PARÁGRAFO 3: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO O INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Una vez establecida la existencia de consumos dejados de facturar, se determinará el consumo dejado de facturar de acuerdo con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y para la estimación del valor de dicho consumo no medido se tomará como base: **a) 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 Resolución CREG 105 007 de 2024 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 modificado transitoriamente por la Resolución CREG No. 105 007 de 2024. **b.** La carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas en los ANEXOS 2 y 3 de este contrato; de acuerdo con el uso del servicio, por el valor del metro cúbico (m³) y por los días y/o meses a recuperar. **c.** Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico, la actividad comercial o la actividad industrial y en su defecto con base en promedio de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS que estén en circunstancias similares, multiplicándolo por el valor del metro cúbico (m³) y por los días y/o meses a recuperar. **CLAUSULA 66. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Modificado de forma transitoria según lo establecido en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, por la Resolución CREG 105 007 de 2024, así: Para elaborar las facturas, es obligación de la Empresa 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. **I) DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:** 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. **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. **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: a. 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. **b. 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) desviaciones estándar. **6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes: a.** 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. **b.** 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. **7.** 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 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. **II) Proceso de analítica de datos de Metrogas S.A. E.S.P.:** Este proceso se implementa de acuerdo con la Resolución CREG 105-007 de 2024, la cual permite a la empresa eximirse de la visita técnica si la desviación se encuentra justificada a través del análisis. En caso de que la visita técnica sea necesaria, el usuario será informado y tendrá derecho a solicitarla.

1. Usuarios con Desviación de Consumo y Consumo Anterior Cero (0)
1.1. Análisis en Oficina Para usuarios que presenten desviación de consumo y hayan registrado un consumo cero (0) en el periodo anterior, o su vivienda se encuentre deshabitada, se realizará un análisis en oficina para determinar si su nuevo consumo está dentro de los parámetros normales. Si el análisis determina que el consumo es normal, no se programará una visita técnica.
1.2. Consideraciones para el Análisis: El análisis en oficina tomará en cuenta los siguientes factores: Historial de consumo del usuario Características de la vivienda, Consumo promedio de usuarios con perfiles similares.

2. Usuarios Residenciales con Desviación y Consumo Posterior a Suspensión.
2.1. Análisis Exhaustivo en Oficina: Para usuarios residenciales con desviación de consumo posterior a una suspensión, se realizará un análisis exhaustivo en oficina que considerará diversos factores, incluyendo: Historial de consumo, Características de la vivienda, Consumo promedio de usuarios con perfiles similares.
2.2. Programación de Visita Técnica: Con base en los resultados del análisis, se programará una visita técnica presencial si se identifican indicios que ameriten una evaluación más profunda.

3. Máximo Consumo de los Últimos 12 Meses Si la desviación de consumo es inferior al consumo máximo registrado en los últimos 12 meses, no se programará una visita técnica.

4. Usuarios con Desviación Posterior a Impedimento
4.1. Excepción de Visita Técnica: Usuarios que presenten desviación de consumo posterior a un impedimento y cuyo consumo no supere dos veces el promedio del estrato (residencial y no residencial) no serán programados para visita técnica.

5. Usuarios Estacionales
5.1. Identificación de Usuarios Estacionales: No se programará una visita técnica para usuarios estacionales que se encuentren registrados en la página web de la empresa o cuya estacionalidad se haya determinado a través de un modelo de análisis estadístico. **6. Notificación al Usuario.** Los usuarios que no cumplan con los criterios establecidos en los numerales anteriores no serán programados para una visita técnica. En estos casos, se notificará al usuario mediante mensaje en la factura, informándole que puede solicitar la revisión técnica si lo considera necesario.

7. Derecho a la Defensa El usuario tiene derecho a solicitar una visita técnica presencial, incluso si el proceso de analítica de datos no la ha programado. En caso de disconformidad con los resultados del análisis, el usuario puede presentar un reclamo ante la empresa. **PARÁGRAFO 1:** LA EMPRESA realizará las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación que se detectará en la revisión. La visita podrá realizarse de manera exclusiva para determinar la causa, o podrá coincidir con la práctica de otra visita que se realice por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO dentro del mismo periodo de facturación, por consumo alto.

PARÁGRAFO 2: Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no permite la realización de la visita y la práctica de la prueba en dos (2) ocasiones, se levantará acta dejando constancia de dicha situación y se procederá a cobrar el consumo medido, incluyendo el consumo no facturado durante el proceso de investigación, lo anterior sin perjuicio de las reclamaciones que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tiene derecho a realizar por este concepto.

PARÁGRAFO 3: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con los consumos promedios de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual.

PARÁGRAFO 4: Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al SUSCRIPTOR y/o USUARIO según sea el caso, en el siguiente periodo de facturación.