



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 numeral II) Proceso de analítica de Desviaciones Significativas - Cláusula 66 del Título II del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, así:

TITULO II CAPITULO VII DE LAS FACTURAS

CLAUSULA 66. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

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 período 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 con Desviación por debajo al consumo de subsistencia

2.1. Consideraciones para el análisis: El análisis en oficina se tomará para aquellos usuarios cuyos consumos no superen los 20 m3 de subsistencia.

3. Usuarios Residenciales con Desviación y Consumo Posterior a Suspensión

3.1. 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

4. 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.

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. Usuarios con desviación posterior a una visita realizada por desviación significativa de los últimos seis (06) meses: Para usuarios que presenten desviación de consumo y se les haya atendido visita en terreno los últimos seis (06) períodos anteriores, 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.

7. Notificación al Usuario

Los usuarios que 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.

8. 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 período de facturación.