

AJUSTES AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL POR RED

EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P., identificada con el NIT número 800.202.395-3, empresa prestadora del servicio público de distribución y comercialización de gas combustible por redes, a continuación, publica en la página web los ajustes realizados a las Cláusulas de definiciones, 25 y 41 del Contrato de Condiciones Uniformes, que contiene las modificaciones efectuadas por los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997 a través de la Resolución CREG 105 007 de 2024 (modificada a su vez por la Resolución CREG 105 008 de 2024):

1. Se modifica la cláusula de definiciones, en el sentido de adicionar la definición de analítica de datos, y ajustar las definiciones de consumo anormal y desviaciones significativas; definiciones que quedarán así:

TÍTULO I.

DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con LA EMPRESA, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de julio 11 de 1.994 y sus modificaciones, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas “CREG”, por el Ministerio de Minas y Energía, las Normas Icontec en lo que sea aplicable y en los reglamentos técnicos, entre otros. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación, se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

ANALÍTICA DE DATOS: Proceso consistente en encontrar una herramienta estadística que describa el comportamiento global e histórico de los promedios y variaciones de consumos de todos los usuarios de nuestra empresa.

CONSUMO ANORMAL. Consumo que, al compararse con los promedios y variaciones históricas de los usuarios, presenta desviaciones significativas justificadas o no, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA en su analítica de datos.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: 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 en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquella que lo modifique o sustituya.

2. Se modifica el numeral 7 de la cláusula 25.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA, la cual quedará así:

25.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de LA EMPRESA, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

(...)

7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en el consumo del último período cuando éste presente desviaciones significativas conforme a lo establecido en la analítica de datos contenida en el presente contrato.

3. Se modifica la cláusula 41.-DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, la cual quedará así:

41.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: 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. 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 previsto en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 (artículo modificado por la Resolución CREG 105 007 de 2024), o aquella que la modifique, adiciona o sustituya:

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 que se analice.

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) desviaciones 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.

Desviación significativa por disminución de consumo

Se considerará que existe desviación significativa por disminución de consumo, cuando el consumo medido a través de diferencia de lecturas para el periodo actual del usuario sea igual o inferior al límite Inferior establecido por la Resolución CREG No. 105 007 de 2024. Será potestad de la empresa la generación de visitas a los usuarios con estas características.

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.

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, salvo que, de conformidad con el proceso de analítica de datos que más adelante detallamos, se establezca que la desviación se encuentra justificada.

El procedimiento aquí descrito 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.

Analítica de datos.

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 será debidamente informado al usuario en la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita. 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.

Para tal fin, la empresa definió el siguiente proceso de analítica de datos, el cual utilizará para determinar si es necesario realizar la visita al usuario:

El proceso de analítica de datos consiste en encontrar una herramienta estadística que describa el comportamiento global e histórico de los promedios y variaciones de consumos de los usuarios residenciales y no residenciales de LA EMPRESA.

Luego de tener el comportamiento de los promedios y variaciones de consumos de nuestros usuarios residenciales y no residenciales, se definieron los valores máximos o límites admitidos en términos de promedio y variación de consumo para dichos usuarios.

Una vez obtenidos los límites de referencia relacionados con el promedio y variación de consumos históricos de nuestros usuarios residenciales y no residenciales, LA EMPRESA determinó que aquellos usuarios que registren un cambio en el promedio y variación de consumo dentro del rango admitido por el comportamiento estadístico, serán los usuarios a los que determinaremos que su desviación se encuentra justificada, lo anterior, por existir un cambio estadístico tolerable en comparación con los consumos históricos analizados.

Así las cosas, a continuación, se explican los límites a partir de los cuales LA EMPRESA determina que la desviación se encuentra justificada para usuarios residenciales y no residenciales:

1. **Justificación para No Hacer Visitas:**

- La empresa calculó las principales estadísticas de sus usuarios: Promedio, mediana y desviación estándar para cada grupo.
- Después de analizar diferentes tipos de distribución de consumo, se definió utilizar la distribución gamma.
- Dentro de cada grupo, se generaron subgrupos según los promedios de consumo:
 - Residenciales: 0-15m³ y 16m³ en adelante.
 - No residenciales: 0-184m³ y 185m³ en adelante.
- De acuerdo con el análisis estadístico, se definió un rango de consumo máximo aceptable para cada subgrupo:
 - Residenciales:
 - 0-15m³: Consumo máximo es 31m³.
 - 16m³ en adelante: Consumo máximo es 63m³.
 - No residenciales:
 - 0-184m³: Consumo máximo es 343m³.
 - 185m³ en adelante: Consumo máximo es 706m³.
- Se calculó el porcentaje de variación para cada subgrupo:
 - Residenciales:
 - 0-15m³: 107%
 - 16m³ en adelante: 163%
 - No residenciales:
 - 0-184m³: 86%
 - 185m³ en adelante: 56%

Regla para No Realizar Visitas:

- Si el consumo del usuario está dentro de los rangos máximos de consumo aceptable y el porcentaje de variación no es superior al porcentaje indicado para cada subgrupo, la empresa no realizará una visita.
- Si después de aplicado el presente proceso de analítica de datos no es necesario realizar una visita, de tal situación se informará al usuario en la factura.

Agotado el procedimiento anterior, y, para aquellos casos en los cuales el consumo del usuario esté por encima de los rangos máximos de consumo aceptable y supere el porcentaje de variación previamente definido, se considerarán adicionalmente mecanismos eficientes para determinar las razones de las desviaciones significativas, la visita técnica al inmueble, así como las herramientas y los métodos de análisis administrativos que utilice LA EMPRESA, tales como: información histórica, cambios recientes en la presión de medición, cambios recientes de categoría del servicio, visitas previas realizadas, entre otros.

Si se presenta alguna de estas causales, la empresa no adelantará visita al predio del usuario, e informará esta situación en la factura.

PARÁGRAFO 1: El usuario podrá informar a LA EMPRESA su 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.

PARÁGRAFO 2: Se exceptúan de los parámetros aquí descritos, los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS previamente identificados que presenten comportamientos cíclicos o estacionarios en su consumo.

PARÁGRAFO 3: Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura. 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 USUARIO, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.