

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Te explicamos qué hará ENAM S.A. E.S.P. ante una desviación significativa en la factura de energía:

En primer lugar, te contamos que recientemente la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG emitió la Resolución No. 105 007 de 2024 (Por la cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG No. 108 de 1997), mediante la cual se busca normalizar el procedimiento para el análisis de desviaciones significativas que deben implementar los comercializadores de energía en Colombia.

En virtud de la referida resolución, ENAM S.A. E.S.P. a partir del mes de julio de 2024 como comercializador de energía en el departamento de Amazonas, debe aplicar una nueva metodología para detectar estas desviaciones en la facturación, realizar la respectiva investigación e informar a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS los resultados de la misma.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que la CREG definió las desviaciones significativas como la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los siguientes límites:

- **El límite superior:** Consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.
- **El límite inferior:** 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.

Proceso de investigación: Para calcular el promedio del consumo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, ENAM S.A. E.S.P. aplicará lo establecido en la Resolución 105 007 de 2024 expedida por la CREG y en las normas que la complementen, adicionen o sustituyan, y adoptará los procesos de analítica de datos dispuestos en la cláusula 35 del Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.

Reglas de exclusión: Con el fin de confirmar que la desviación se encuentra justificada y en tal caso realizar a discrecionalidad la visita de investigación, ENAM S.A. E.S.P. aplicará las reglas de exclusión señaladas en la cláusula 35 del Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.

Adicionalmente, ENAM S.A. E.S.P. de conformidad con lo dispuesto en el Parágrafo 5º de la resolución CREG 105 de 2024 establecerá una base de datos donde identificará y caracterizará los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año, para los cuales ENAM S.A. E.S.P. no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas a menos que lo encuentre necesario.

Facturación durante la investigación: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, ENAM S.A. E.S.P. facturará el consumo objeto de investigación con base en: i) el consumo promedio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, ii) en los consumos promedios de SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en circunstancias semejantes, iii) mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y ENAM SA ESP por decisión propia inicie el proceso de investigación por desviación significativa, mientras se establece la causa de la desviación, facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación.

Por consiguiente, mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el SUSCRIPTOR Y/O 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.

Para tener en cuenta: En caso de que no sea posible determinar la causa de la desviación significativa de acuerdo a los parámetros establecidos en la cláusula 35 del Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, ENAM S.A. E.S.P. realizará una visita al predio para lo cual podrá comunicar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la fecha de esta, previa explicación de los derechos que le asisten, y siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso, a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejar expresa constancia en el acta de revisión que suscribe el técnico encargado de ENAM S.A. E.S.P.

Adicionalmente, cuando ENAM S.A. E.S.P. realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental; se confirmará el consumo objeto de desviación significativa.

Si tienes alguna duda y/o inquietud, no dudes en contactarnos. en:

<https://www.enam.com.co/contactenos/>

Te invitamos a conocer el Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica de ENAM S.A. E.S.P. actualizado, haciendo clic [aquí](#) .

Si quieres conocer en su totalidad la Resolución CREG No. 105 007 de 2024, te invitamos a dirigirte al siguiente link de acceso <https://www.enam.com.co/2024/08/28/resolucion-creg-105-007-de-2024/>

En caso de que quieras reportar motivos que justifiquen la desviación significativa y/o cuentas con consumos estacionales, es decir, cuentas que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año, con el fin de actualizar la base de datos de ENAM S.A. E.S.P., te invitamos a diligenciar el siguiente formulario: <https://www.enam.com.co/contactenos/>