

La CREG estandarizó mecanismos para la revisión de las variaciones en los consumos de energía y gas

- Anteriormente las revisiones se hacían dependiendo de criterios definidos por cada empresa comercializadora.

Bogotá, 11 de marzo de 2024 (@ComisionCreg). Cuando se producen variaciones importantes en los consumos de energía o gas frente a los consumos anteriores, el usuario se encuentra frente a la figura de desviación significativa de que trata el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994. En el momento en que esta situación se presenta, la empresa que presta el servicio debe investigar la causa que dio origen a ello.

En la Resolución CREG 108 de 1997 que establece los derechos de los usuarios, se tenía previsto, para el cumplimiento de esta obligación, que las empresas establecieran libremente unos porcentajes en los contratos de condiciones uniformes bajo los cuales debían investigarse las variaciones de los consumos de los usuarios.

Debido a la suspensión provisional por parte del Consejo de Estado del aparte del párrafo primero del Artículo 37 de la resolución citada que establece “*los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato*” y con el fin de dar un tratamiento igualitario a los usuarios y amparar sus derechos, esta Comisión decidió establecer, de manera transitoria, un procedimiento que define los límites de variación del consumo que se consideran razonables, facilitando la identificación de cualquier novedad en la cantidad medida y facturada que se aleje significativamente de los consumos anteriores.

La Resolución CREG 105-007 de 2024 había sido aprobada en sesión CREG del 30 de enero de 2024 y se publicó el viernes 8 de marzo en la página web de la entidad tras surtir el trámite de firmas.

Para determinar los límites de consumo de energía o gas de un usuario, se utiliza el siguiente método:

Límite inferior: Se calcula tomando el promedio del consumo del usuario registrado en los últimos doce meses y restando el triple de la diferencia típica de ese consumo (conocida como desviación estándar).

Límite superior: Se obtiene de manera similar, tomando el mismo promedio de consumo de los últimos doce meses, pero esta vez sumándole tres veces la desviación estándar.

De acuerdo con esta Resolución, los usuarios cuyo consumo supere el **límite superior establecido**, inicialmente serán facturados basándose en el promedio de sus consumos de los últimos doce meses. Esta medida se mantendrá hasta que la empresa realice una investigación obligatoria para determinar las razones detrás del incremento en el consumo de ese hogar. Una vez completada esta investigación y confirmado que el aumento se debe a un consumo real, se procederá a facturar la cantidad adecuada correspondiente al consumo efectivo o en caso contrario de identificar un error o anomalía a corregir dicha cantidad.

Si se detecta un consumo por debajo del **límite inferior establecido**, la empresa tiene la opción de decidir si realiza una investigación para entender las razones del bajo consumo. En tales casos, se procederá a facturar el monto que aparece en la factura, ya que la reducción en el consumo podría deberse a diversas razones, tales como periodos de vacaciones, una disminución en el número de personas viviendo en el hogar, entre otros factores.

Con la nueva resolución, las empresas estarán obligadas a crear y mantener actualizado un registro de usuarios que experimentan cambios en su consumo de energía o gas durante ciertas épocas del año, como vacaciones. Esta medida tiene como objetivo reconocer aquellos consumos que varían según las épocas del año, asegurando así que las empresas no necesiten realizar investigaciones sobre estos cambios en los valores de las facturas, lo que facilita que el proceso sea más ágil y evita inconvenientes para los usuarios.

El año pasado, la propuesta regulatoria CREG 705 002 de 2023, que sirvió de base para las reglas que expedimos hoy, recibió las opiniones y comentarios de usuarios, asociaciones de empresas, compañías de energía y gas, y demás interesados. Gracias a estos aportes, se pudieron establecer mejores formas de comunicarse con las empresas para reportar cualquier situación inusual, usar tecnología para analizar los patrones de consumo y otras mejoras. Estos cambios buscan hacer más fácil y eficiente la manera en que los usuarios pueden gestionar sus servicios de energía y gas.

"La resolución sobre la revisión de las variaciones representa una excelente noticia para la ciudadanía, ya que establece un criterio estandarizado para todas las empresas y usuarios, basándose en el historial de consumo propio de cada usuario. Este es el camino hacia la protección de los usuarios frente a cobros excesivos, asegurando que no se realice ningún cargo adicional sin antes investigar la causa del aumento en el consumo", explicó Omar Prias, director ejecutivo de la CREG.

Estas directrices serán transitorias hasta que el Consejo de Estado emita un fallo definitivo sobre la demanda de nulidad parcial del aparte del parágrafo 1 del artículo 37 contenido en la Resolución 108 de 1997.

[Consulte la resolución transitoria aquí.](#)