

Atención y servicios a la ciudadanía.

Servicio de Información para la caracterización de usuarios con consumo estacional:

Estimados Usuarios, HEGA dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución CREG 105_007 del 2024, por la cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997 respecto a las investigaciones por desviaciones significativas (Conozca más de la resolución CREG 105_007 de 2024 aquí) y en aras de garantizar la protección de los derechos a los usuarios según lo establecido en el parágrafo 5 del Artículo 1 que indica lo siguiente:

“Parágrafo 5º. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán establecer una base de datos donde se tengan identificados y caracterizados los usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario”

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la 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.

En el siguiente link, usted como usuario podrá acceder al formulario e ingresar tus datos en caso de ser un cliente con consumos de estacional:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe6Q3hmqk9Wfl2nor7WRhuOZN57HEesDPyzh3jmQjuVbpf0IA/viewform>

PROCEDMIIENTO DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS ART 1- RES. 105 007 DE 2024