

 PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO

OBJETIVO

Mantener una buena coordinación en el proceso de toma de lectura mensual del consumo a cada uno de los usuarios y/o suscriptores del servicio de Gas Domiciliario Por Redes GLP.

ALCANCE.

Este proceso aplica para todos los usuarios y/o suscriptores en donde nuestra empresa PROVIGAS COLOMBIA SA ESP, presta el servicio de gas domiciliario por redes GLP.

RESPONSABLES.

- ✓ Técnicos (personal operativo).
- ✓ Área facturación.

PROCESO TOMA DE LECTURAS (técnicos).

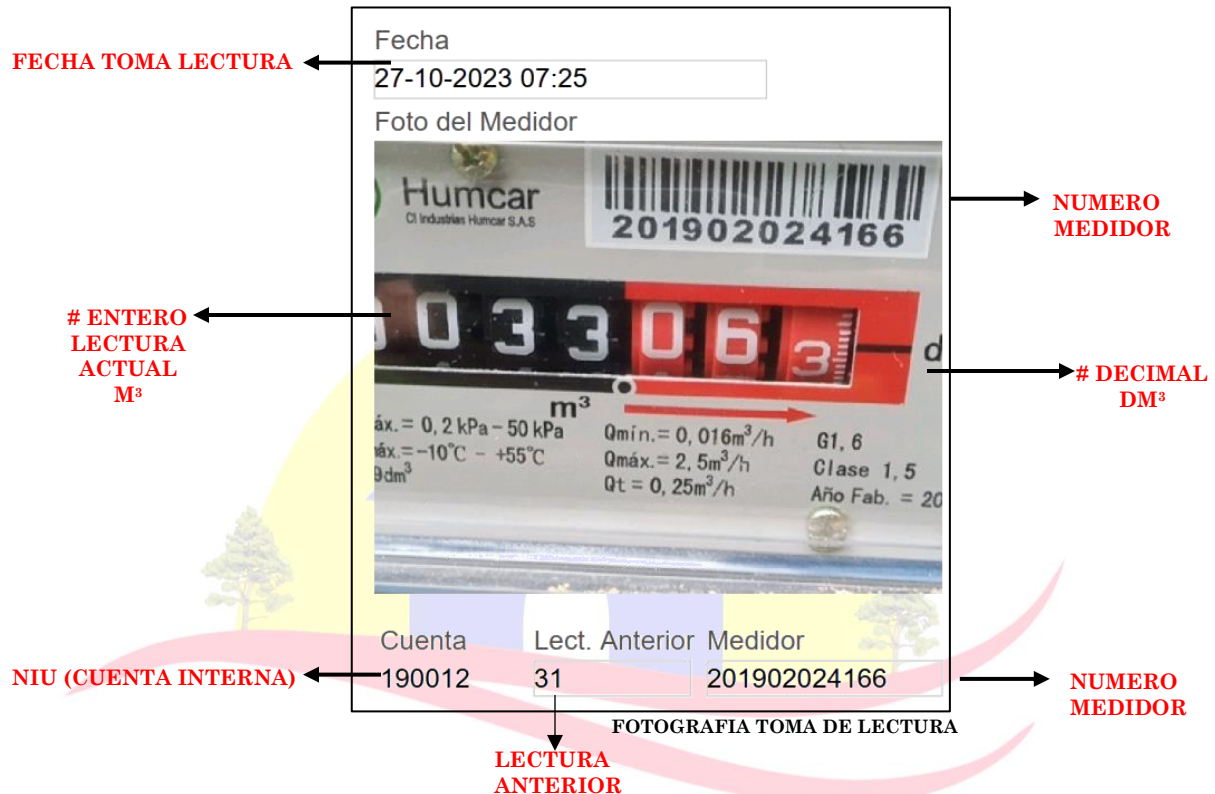
El operario realiza la toma de lectura de consumo desde el dispositivo móvil en donde se encuentran cargados los listados de los usuarios dependiendo las veredas y/o rutas asignadas para cada técnico. Este proceso consiste en registrar en el sistema la cifra que presenta el contador o medidor. El consumo se obtiene de la diferencia de la lectura actual menos la lectura anterior. El valor obtenido es la base o parámetro para multiplicarlo por la tarifa y así hallar el valor en pesos del consumo para el mes. Para esta labor, primero debe generar un informe el cual será utilizado por el lector, para anotar allí, la cifra que presenta el medidor. Este informe se obtiene utilizando las opciones: **Informes de Facturación, Informe para toma de Lecturas.**

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO	Código: Lecturas Versión: 1.0
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017



FECHA TOMA LECTURA → Fecha: 27-10-2023 07:25

NUMERO MEDIDOR → 201902024166

ENTERO LECTURA ACTUAL M³ → 03306

DECIMAL DM³ → 3

NIU (CUENTA INTERNA) → Cuenta: 190012

LECTURA ANTERIOR → Lect. Anterior Medidor: 31

FOTOGRAFIA TOMA DE LECTURA → 201902024166

AREA FACTURACIÓN: Una vez impresas todas facturas de las veredas, seleccione las opciones **Ciclo de Negocio (Facturación)**, **Apertura Periodo**. Esto le permite habilitar el sistema para que le acepte la lectura para el nuevo período de facturación. Debe verificarse que solamente abra un periodo para su digitación ya que si ejecuta este proceso varias veces calculara erróneamente el consumo actual. Cuando obtenga el listado de toma de lectura con las cifras debidamente registradas, solicite las opciones **Ciclo de Negocio (Facturación)**, **Cargue de Lecturas**. También se pueden cargar las lecturas tomadas desde archivo plano. Esta opción le permite digitar la cifra leída. Para ello debe digitar el número de la primera cuenta interna que va a registrar, si el código es válido, el sistema le presenta la información de la suscripción al igual que las últimas seis lecturas tomadas equivalentes a los últimos seis períodos facturados.

A continuación, en la casilla **Control de Lecturas Actual** digite la cifra leída. Si la diferencia es negativa, el sistema le avisará que posiblemente el contador giró completamente. A continuación, se ubica en la forma como **Liquidará la**

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

Deuda, y puede ser *normal*, si la diferencia obtenida es positiva, *por promedio* si la diferencia es negativa o igual a cero. Obtenido el consumo, haga clic sobre el botón **Grabar**. El sistema le presentará la siguiente suscripción, de acuerdo al orden utilizado para realizar la toma de lecturas (Ruta).

- ✓ **Informes de Crítica** La crítica consiste en detectar las lecturas anómalas para evitar que se facture un cobro de consumo errado. Esta opción corresponde a Varios informes de análisis que pueden determinar si el consumo es muy alto o demasiado bajo basado en el consumo promedio; o si el consumo del período actual es menor al obtenido para la vigencia anterior; o si el consumo es negativo o nulo. Estos informes se pueden obtener utilizando las siguientes opciones:
- ✓ **Informes de Facturación, Crítica, Consumo Promedio.** El análisis se realiza con base de una cifra de acotación con respecto al consumo promedio.
- ✓ **Informes de Facturación, Crítica, Auditoria de Consumos:** Este informe revisa y muestra aquellos consumos que por algún motivo en la grabación de las lecturas arroja erróneamente el valor consumido ya que no es igual al cálculo de lectura anterior – lectura actual.
- ✓ **Informes de Facturación Crítica, Fluctuaciones.** El análisis se realiza con base del consumo o la lectura anterior, donde estos sean mayores, menores o iguales a los obtenidos para el periodo actual.
- ✓ **Lectura Anterior.** El análisis se realiza con base en la lectura anterior donde la actual, puede ser menor o igual.

IMPRESIÓN DE LA FACTURACIÓN (área Facturación)

Esta opción le permite imprimir los formatos de cobro a ser enviados a los domicilios de los suscriptores. Para ello debe conocer el primer y último número de factura a generar, numeración que la puede determinar en el informe de pre facturación Solicite las opciones **Ciclo de Negocio (Facturación x Mercado) /Liquidación de deudas por mercado/Generación de Facturas por Mercado** ejecutando las opciones **inicializar** y luego **procesar**. Luego ejecute la opción Impresión de Facturas por mercado, dar clic en **todas** y dando clic en número de facturas digite el rango exacto del número de facturas desde y hasta el cual se desea generar; Estos números los pueden saber imprimiendo la pre facturación. Generada la impresión de facturas, ejecute los dos pasos siguientes que son Migrar a Contabilidad el Mercado y Contabilizar el mercado.

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

- ✓ **Cierre del ciclo.** Ejecutando este proceso, el sistema genera una copia de los archivos del sistema comercial, para ser usados en posteriores informes. Es muy importante que al ejecutar este procedimiento ningún otro usuario debe estar operando el sistema comercial.
- ✓ **Iniciar Ciclo.** En desde digitar en formato AAAAMMDD la fecha inicial del recaudo para el periodo anterior de la facturación que se está realizando. Por ejemplo, si estamos facturando el mes de octubre de 2017, en desde debe colocarse la fecha en que se inició el recaudo de la facturación de enero que podría ser 20171001. En Hasta digitar en formato AAAAMMDD la fecha Final del recaudo para el periodo anterior de la facturación que se está realizando. Por ejemplo, si estamos facturando el mes de octubre de 2017, en hasta debe colocarse la fecha en que Finalizo el recaudo de la facturación de enero que podría ser 20171031.

CARGUE MASIVO DE LECTURAS (área Facturación)

El archivo de recaudos en Excel debe llamarse LECTURAS y debe tener las siguientes columnas:

- ✓ CUENTA INTERNA: El encabezado debe llamarse CTAINT05. Este campo debe ser de formato numérico.
- ✓ LECTURA: El encabezado debe llamarse LECMES1. Este campo debe ser de formato numérico.
- ✓ FACTOR: Factor de corrección, el encabezado debe llamarse FACCOR y debe ser de tipo numérico. Siempre 1. Para GLP sin factor de corrección es 1. El archivo debe ser grabado con extensión .csv (delimitado por comas)
- ✓ Entrar a la opción Ciclo del Negocio (Facturación por mercado) / Cargue de lecturas del ciclo/ Cargue de lecturas desde archivo. Aparecerá la siguiente pantalla:

Al dar click en migrar archivos de Lecturas, aparecerá la siguiente ventana: Dar click en ver / Abrir sitio FTP en el explorador de Windows, ingresar nuevamente usuario y contraseña. Escribir nuevamente el usuario y la contraseña anteriormente indicada. En la carpeta que se abre copiar el archivo LECTURAS.CSV reemplazando el existente. Dar click en Cargar archivo de lecturas. Este procedimiento carga las lecturas en el espacio previamente abierto cuando se realizó la apertura del periodo. Revisar que estén bien cargadas y proceder con la crítica. Ya registrada la lectura en el dispositivo se debe enviar

Revisado por

Luis Carlos Salgado

Elaborado por

Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por

Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

el archivo de Excel al área de facturación para su respectivo proceso de revisión, liquidación e impresión.

CAPÍTULO VIII: DE LAS FACTURAS

Para la facturación y liquidación de los consumos **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** se registrará por las Resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato.

- ✓ **MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas firmadas por el representante legal de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** prestan mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones e indemnizaciones legales y contractuales a que haya lugar. **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá iniciar el cobro ejecutivo en caso de mora en el pago de una o más facturas.
- ✓ **RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:** La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora, y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.
- ✓ **CLÁUSULA DE ACELERAMIENTO:** En caso de mora del SUScriptor y/o Usuario en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación, o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el SUScriptor o usuario se le difiera, y/o tenga relación con el servicio público. **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

✓ **CONTENIDO DE LAS FACTURAS:** Las facturas de cobro que expida **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** contendrá como mínimo la siguiente información:

- Razón social, Nit, indicación que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, código, nombre del SUScriptor, dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición, municipio, ruta, estrato socioeconómico, número medidor, clase de uso del servicio según el contrato, período de facturación del servicio, cargo fijo, descripción de la liquidación del consumo que se factura, el factor de corrección de lectura si es aplicable, el consumo neto facturable una vez aplicado el factor de corrección, causa de cobro del consumo promedio (falta de lectura), fecha de suspensión y/o corte del servicio, saldo, valor vencido, valor total a pagar, lectura anterior, lectura actual, consumo (m3), promedio consumo (m3), número de factura, atrasos, fecha máxima de pago oportuno, los cargos expresamente autorizados por la comisión de regulación, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada, puntos de pago autorizados, financiación, cargo por conexión, forma de pago, valor del metro cúbico de gas, consumos de los últimos seis meses, valor del subsidio otorgado y base de su liquidación, valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación, cargo por reconexión y/o reinstalación, la calidad de auto retenedores, otros conceptos cobrados (gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.), precio por kilovatio hora equivalente del energético comercializado, el poder calorífico del gas facturado al usuario en el respectivo periodo de facturación, cuando sea procedente se deberá informar el plazo máximo para la realización de la revisión periódica de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012 o la que la modifique, adicione o complemente.

PARÁGRAFO 1: En los casos de financiación de bienes y/o servicios prestados por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y autorizados por el **SUScriptor** y/o usuarios, estos serán facturados, en los periodos pactados sin perjuicio que en dichos periodos, el **SUScriptor** y/o usuario no haya registrado consumo alguno, caso en el cual se entenderá que la factura presta mérito ejecutivo y es suficiente para el cobro y por tanto no requerirá ningún concepto relacionados con la liquidación de consumo, ni con el factor de corrección.

PARÁGRAFO 2: Con la suscripción del presente contrato los usuarios autorizan a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** para que por medio de la factura, envíe

Revisado por

Luis Carlos Salgado

Elaborado por

Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por

Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

cualquier clase de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, productos o promociones relacionados con este servicio o cualquier otra información relacionada con el objeto de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**

- ✓ **REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:** La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados por la regulación y la LEY y/o a lo convenido con el usuario. No obstante se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la LEY.

PARÁGRAFO 1. PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P procurará ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y/o servicios, tales como los gasodomésticos, instalaciones internas y sus accesorios, equipos a gas, así como la revisión previa y periódica, por parte de sus **SUSCRIPTORES** y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá convenir con aquellas personas que comercialicen gasodomésticos el cobro de los bienes y servicios por éstas vendidos o prestados al usuario a través de la factura de consumo de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte.

No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de gas solo procederá cuando así lo consienta el **SUSCRIPTOR** o usuario.

PARÁGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el **SUSCRIPTOR** o usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Con todo, las acciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

- ✓ **OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del **SUSCRIPTOR** o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del **SUSCRIPTOR** o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos

Revisado por <i>Luis Carlos Salgado</i>	Elaborado por <i>Luz Andrea Muñoz Puentes</i>	Aprobado por <i>Luis Carlos Salgado</i>
---	---	---

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

insolutos de los períodos anteriores. Es derecho del SUSCRIPTOR o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el SUSCRIPTOR o usuario. A **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** le corresponde demostrar el cumplimiento de esta obligación. De no encontrarse el usuario en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. La factura podrá ser entregada personalmente, por correo o por medios electrónicos acordados con el SUSCRIPTOR y/o usuario, o acordar la emisión de una factura electrónica. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al SUSCRIPTOR y/o usuario de la obligación de atender su pago, salvo que **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobros oportunamente al SUSCRIPTOR y/o usuario. En todo caso el SUSCRIPTOR y/o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, si no después de conocerla.

PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P podrá cobrar un valor por la expedición del duplicado, siempre que ésta haya expedido la factura. Solamente aquellos duplicados que se emitan a clientes por causas imputables a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.**, no se cobrarán.

Cuando el envío de la factura se haga por medio electrónico, esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en quede certificado el envío.

PARÁGRAFO 1: Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada, y por lo tanto es exigible si el SUSCRIPTOR o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados, o si habiendo presentado estos quedaron resueltos.

PARÁGRAFO 2: Las facturas que expida **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** deberán ser canceladas por el SUSCRIPTOR y/o usuario a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma.

- ✓ **FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN:** Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la LEY 142 de 1994, la falta de medición del consumo por acción u omisión de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.**, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del SUSCRIPTOR o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio que

Revisado por <i>Luis Carlos Salgado</i>	Elaborado por <i>Luz Andrea Muñoz Puentes</i>	Aprobado por <i>Luis Carlos Salgado</i>
---	---	---

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P determine el consumo en las formas a las que se refieran los incisos segundo y tercero del citado artículo. Se entenderá igualmente que es omisión de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** la no colocación de medidores en un período superior de seis (6) meses después de la conexión del SUSCRIPTOR o usuario.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

PARÁGRAFO 1: Corresponderá a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el presente contrato.

PARÁGRAFO 2: **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá exigir a sus nuevos SUSCRIPTORES o usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

PARÁGRAFO 3: Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o usuario ocasionen la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

✓ **INTERÉS MORATORIO:** **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** cobrará intereses de mora a la tasa mensual máxima permitida, según certificación de la tasa de interés bancario corriente expedida por la Superintendencia Financiera, esto por el no pago oportuno de las facturas y/o alguno de los valores que allí se cobran, sin perjuicio que se pueda ordenar la suspensión del servicio. La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del código civil iniciando con los gastos de recaudo, luego intereses de mora, intereses corrientes y el saldo a capital a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario; dichos intereses se aplicarán desde que la obligación se hizo exigible y hasta el momento del pago, salvo que **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** haya demorado

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de dicha mora aportando las respectivas pruebas.

- ✓ **RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:** El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los usuarios son solidarios en su obligación de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

A. Para el pago de las facturas **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** dispondrá de una red de recaudo, y medios electrónicos como datafonos, débito automático, pagos por internet, Banca Móvil, pagos en línea, pagos por cheque, pagos sin factura.

B. PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P celebrará convenios para el recaudo de las facturas con bancos, corporaciones, cooperativas, almacenes de cadena, entre otros que faciliten al SUSCRIPTOR y/o usuario el pago de las obligaciones con **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** Estos puntos de recaudo estarán publicados al respaldo de la factura y en la página web en el link “Cómo pagar la Factura”, no obstante **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por atención deficiente, horarios, y en general cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas en dichos establecimientos. **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** no se hará responsable por los pagos realizados por fuera de la red de recaudo.

- ✓ **COPIA DE LA LECTURA:** Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo.

✓ **LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN:** Para liquidar los consumos a los SUSCRIPTORES o usuarios en cada período de facturación, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR o usuario.

C. Adicionalmente se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia.

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

- A los **SUSCRIPTORES** o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.
- Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los **SUSCRIPTORES** o usuarios del respectivo conjunto habitacional.
- Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** podrá facturar directamente a cada **SUSCRIPTOR** o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó la decisión.
- ✓ **FACTURACIÓN Y COBRO:** Para la facturación y liquidación de los consumos **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** se regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato.
- ✓ **PERIODO DE FACTURACIÓN:** Con excepción de los medidores de prepago, en las zonas urbanas **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los períodos de facturación para los **SUSCRIPTORES** o usuarios ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales.
 Para los **SUSCRIPTORES** o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** deberá permitir que el **SUSCRIPTOR** o usuario pague los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos, según la lectura que haga el propio **SUSCRIPTOR** o usuario de su medidor, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

- ✓ **DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE:** Por regla general todos los usuarios deberán tener medidores, bien sea que lo suministre **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** o que sea adquirido por el **SUSCRIPTOR** o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado, sellado e instalado por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** para la facturación del consumo del período o cuando no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en el promedio calculado sobre los consumos normales del mismo **SUSCRIPTOR** o usuario de los seis períodos anteriores o en los consumos de usuarios en circunstancias similares o en cálculo de la estimación que se haga teniendo en cuenta las actividades, equipos instalados y número de consumidores que se benefician con el servicio, en aforos individuales; sin perjuicio de la suspensión y/o corte del servicio.

Cuando el consumo no se pudo terminar por falla en el equipo de medición y/o regulación o manipulación de los mismos, y no se puede determinar con base en los aforos individuales o con consumos de usuarios en circunstancias similares, se calculará teniendo en cuenta el promedio de los consumos posteriores registrados a partir del cambio del equipo de medición

El consumo facturable, cuando se compruebe manipulación por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se liquidará como indica el artículo 84 del presente contrato.

- ✓ **CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO:** El consumo facturable a los **SUSCRIPTORES** o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de metros cúbicos de gas que el **SUSCRIPTOR** o usuario acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.
- ✓ **CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:** Para la determinación del consumo facturable de los **SUSCRIPTORES** o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

- a. Con excepción de los **SUSCRIPTORES** o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un **SUSCRIPTOR** o usuario se

Revisado por Luis Carlos Salgado	Elaborado por Luz Andrea Muñoz Puentes	Aprobado por Luis Carlos Salgado
---	---	---

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código:</u> Lecturas <u>Versión:</u> 1.0
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

- b. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del mismo SUScriptor o usuario o con base en los consumos promedios de SUScriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- c. Cuando a un SUScriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, con base en los consumos promedios de SUScriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- d. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 144 y el inciso 4 del artículo 146 de la LEY 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, y **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario o SUScriptor, se entenderá que es omisión de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** la no colocación de los medidores.

PARÁGRAFO: A partir de la detección de la fuga y de la información de ellas al usuario, éste tendrá un plazo de un mes para remediarlo.

- ✓ **CONSUMO FACTURABLE PARA SUScriptORES O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO O DE SEGURIDAD:** Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUScriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. El consumo facturable a SUScriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico o de seguridad se determinará, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo SUScriptor o usuario, o con base en los consumos promedio de SUScriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Este promedio será tomado de los SUScriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con equipo

Revisado por

Luis Carlos Salgado

Elaborado por

Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por

Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

de medida considerando el mercado total de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** Para **SUSCRIPTORES** o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

- ✓ **CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA:** El consumo facturable a **SUSCRIPTORES** o usuarios con medición colectiva se determinará así: Primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de **SUSCRIPTORES** o usuarios con el propósito de encontrar el consumo unitario y a este valor de adicionará un cargo fijo por cada unidad si la fórmula tarifaria lo autoriza.
- ✓ **CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamiento subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES** o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentren ubicados los usuarios atendidos por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**
- ✓ **ABONO A FUTURAS FACTURACIONES:** El **SUSCRIPTOR** y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y aceptadas por aquel.
- ✓ **PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:** De acuerdo con lo dispuesto con el artículo 99 de la LEY 142 de 1994, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** no podrá exonerar a ningún **SUSCRIPTOR** o usuario del pago de la prestación del servicio.
- ✓ **SUMAS CONTROVERTIDAS:** Las sumas controvertidas por el usuario, si son confirmadas por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** generan a cargo del usuario y/o **SUSCRIPTOR** el pago de intereses moratorios, causados por el tiempo en que duró la controversia.

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

- ✓ **INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Para elaborar las facturas **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el **SUSCRIPTOR** o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

PARÁGRAFO 1. PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P realizará en caso de ser necesarias las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Si requerida la práctica de una visita para la determinación de la causa de la desviación, el suscriptor y/o usuarios no permite la práctica de la misma, 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** o usuario tiene derecho a realizar por este concepto.

PARÁGRAFO 2. PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P al momento de la toma de lectura o posterior a esta consultará con el **SUSCRIPTOR** y/o usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo, y de ser establecida la causa se cerrará el proceso de desviación y facturará el consumo medido. En caso de no ser posible determinar de esta forma la causa, se procederá a realizar la visita técnica.

Si realizada la visita técnica se identifica que la causa de la desviación corresponde a un evento ajeno al funcionamiento del medidor, se dejará constancia de la misma y se cerrará el proceso de investigación de desviación significativa.

PARÁGRAFO 3. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** determinará el consumo con base en los consumos anteriores del **SUSCRIPTOR** o usuario, o teniendo en cuenta la carga instalada o con los consumos promedios de los **SUSCRIPTORES** o usuarios en circunstancias semejantes, tales como zona, tipo de categoría y consumo, o mediante aforo individual. **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** informará al usuario en la factura sobre la investigación por desviación.

PARÁGRAFO 4. Una vez aclarada la causa de la desviación, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** procederá a establecer las diferencias entre los valores

Revisado por

Luis Carlos Salgado

Elaborado por

Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por

Luis Carlos Salgado

	<u>PROCESO DE TOMAS DE LECTURAS DE CONSUMO</u>	<u>Código: Lecturas</u> <u>Versión: 1.0</u>
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP	OPERATIVO	FECHA: 01-10-2017

facturados, que serán abonados o cargados al SUScriptor o usuario según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

PARÁGRAFO 5. Se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos de acuerdo con lo establecido en el TITULO I DEFINICIONES Y CRITERIOS de este contrato.

- ✓ **REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS:** Con la celebración del presente contrato y durante la vigencia del mismo y hasta tanto existan saldos insolutos a cargo del SUScriptor, usuarios, propietario y/o poseedor por cualquier concepto, este autoriza a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiera o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de las entidades financieras o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** deberá dar aplicación a las normas legales.

Provigas
Colombia S.A-E.S.P
Soluciones Integrales con compromiso
ambiental y social



 Provigas Colombia S.A.-E.S.P
 Soluciones Integrales con compromiso
 ambiental y social
 SEDE FRESNO
 Luis Carlos Salgado
 Representante Legal NIT 900438187-4

LUIS CARLOS SALGADO
REPRESENTANTE LEGAL
PROVIGAS COLOMBIA SA ESP

Revisado por
Luis Carlos Salgado

Elaborado por
Luz Andrea Muñoz Puentes

Aprobado por
Luis Carlos Salgado