

- **¿Qué es una desviación significativa del consumo?**
 - Se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.
- **¿Qué hacer cuando se presenta una desviación significativa del consumo?**
 - Cuando se presenta una desviación significativa del consumo [AGUASDELNORTE ESP.](#), deberá investigar la causa que originó la situación y el usuario deberá atender las visitas programadas por la Empresa, mientras lo hace, expedirá la factura promediando el consumo de los últimos tres periodos, si la factura es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la factura es mensual. Al final de la investigación, las diferencias cobradas o por cobrar serán abonadas o cargadas al usuario.
- **¿Para qué se hizo la medicación?**
 - Con el fin de establecer de forma clara y precisa a los usuarios DE [AGUASDELNORTE ESP](#) a la ., la aplicación de la regla sobre desviaciones significativas definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, quedando de la siguiente manera: Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:
 -
 - Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menos a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.
 - 4 ¿Cuáles son los canales que ha dispuesto [AGUASDELNORTE ESP](#) para interponer una petición, queja, reclamo y recurso?
 - [AGUASDELNORTE ESP](#), cuenta con diferentes canales de atención facilitándole al usuario su utilización acorde a sus necesidades y posibilidades, así:
 - Puntos de atención, de manera presencial en nuestra oficina ubicada en la calle 4 N° 6-43 en el centro de Fusagasugá.

- A través de Internet ingresando al portal web de [AGUASDELNORTE ESP](http://AGUASDELNORTE.ESP) www.aguasdelnorte.co, opción **PQR**.
- Llamando a línea telefónica 867-6230 o a la línea celular 3002942130-3002938045
- Para tal el efecto [AGUASDELNORTE ESP](http://AGUASDELNORTE.ESP) cuenta con quince (15) días hábiles para responder la misma.

