

Rad No. 25-240-124973

Barranquilla, 29/05/2025

Señor(a)
JOHN JAIRO GARCIA CHARRIS
john.g.ch@live.com.mx
Calle 117 No 42B - 25 TORRE 3 APTO 601
Barranquilla

Contrato: 67003544

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestra línea de atención al usuario el día 9 de mayo de 2025 radicada bajo el No. Interacción 226785525 y a través de nuestra página web el día 12 de mayo de 2025 radicada bajo el No. WEB.25-008387, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 117 No 42B - 25 Torre 3 Apto 601 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre el consumo de abril de 2025, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., también será necesario pronunciarse sobre el consumo del mes de mayo de 2025.

Consumo de abril de 2025.

Verificada la facturación No. 2149593733, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de abril de 2025, se facturaron 8 metros cúbicos, los cuales no han sido registrados por el medidor, tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 26 de mayo de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$22.984, por concepto de consumo correspondiente a los 8 metros cúbicos, cobrados en la facturación del mes de abril de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-4027259-20, en nuestra base de datos.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

Consumo de mayo de 2025.

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."

Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

“Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación.”

Que, al momento de la elaboración de la facturación del mes de mayo de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 7 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien identificó medidor K-4027259-20 con una lectura de 260 metros cúbicos. Así mismo se hace visita técnica y se hace prueba de funcionamiento y hermeticidad y cumple se hizo toma de presión de suministro, apto desocupado.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 14 de mayo de 2025 arrojando una lectura de 260 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 260 metros cúbicos (período de abril de 2025), arrojando una diferencia de 0 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 0 metros cúbicos, correspondiente a 0 metros cúbicos para el mes de mayo de 2025.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la facturación del servicio, en el sentido de, descontar los 7 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de mayo de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de mayo de 2025, de los 7 metros cúbicos por valor de \$21.917; se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: *“... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”.*

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes mayo de 2025, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Respecto a los conceptos de Reconexion_18/05/2023 - Reconexion_18/11/2023 le indicamos que:

Reconexion_18/05/2023.

El concepto de Reconexión 18/05/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 15 de mayo de 2023, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 11 de mayo de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexión 18/05/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2023.

Reconexion_18/11/2023

El concepto de Reconexión 18/05/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 18 de noviembre de 2023, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 16 de noviembre del 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexión 18/11/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de noviembre de 2023.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de Reconexion_18/05/2023 - Reconexion_18/11/2023, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de Reconexion_18/05/2023 - Reconexion_18/11/2023, toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de Reconexion_18/05/2023 - Reconexion_18/11/2023 señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023(Reconexion_18/05/2023), noviembre, diciembre de 2023 enero, febrero y marzo de 2024(Reconexion_18/11/2023), por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Cabe señalar que a la fecha el concepto de Reconexion_18/05/2023, se encuentra a paz y salvo.

Referente a las **solicitudes No 2 y 3** le indicamos que es de anotar que, en el caso de suspensión por no pago de la factura, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador. Basta con que se verifique que el usuario no pagó para que la empresa proceda a suspender el servicio de manera automática.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Respecto a la **Solicitudes No 4 y 5** le informamos que en cuanto a los conceptos de consumo estos fueron ajustados tal, como se le explico en párrafos anteriores, sin embargo, los conceptos de Reconexion_18/05/2023 - Reconexion_18/11/2023 non es factible ajustes por las razones antes expuestas.

Cabe señalar que a la fecha presenta un valor de \$18.674 correspondiente a la factura de abril de 2025.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS013/73
226785525
226866535