

Rad No.: 25-240-142818

Barranquilla, 3/09/2025

Señor(a)
RAUL MORENO MOSQUERA
Calle 20 No. 48 A - 41 Urbanización la Rivera
Soledad

Contrato: 6085350

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de agosto de 2025, radicada bajo el No. SO 25-002586, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 20 No. 48A - 41 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación se encuentra orientada hacia la inconformidad con el consumo facturado en el mes de junio de 2025, para GASCARIBE S.A. E.S.P., se hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2025, detallado a continuación:

En cuanto a los meses de abril, 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 parágrafo 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 parágrafo 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 de los meses de abril y 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 13 metros cúbicos respectivamente, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 16 de mayo de 2025 sin éxito en la

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

ejecución de la orden por causas ajenas a la empresa (predio enrejado, no hay atención) y posteriormente el día 18 de junio de 2025, donde se pudo observar que el medidor se encontraba en mal estado (Talco partido en metros cúbicos que imposibilita la correcta verificación de la lectura) y registraba una lectura de 3139 metros cúbicos.

Ahora bien, inicialmente se realizó un ajuste teniendo en cuenta que, para la elaboración de la factura del mes de junio de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3235 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3110 metros cúbicos (factura de marzo de 2025), arrojando una diferencia de 125 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 124 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de abril de 2025, le correspondía un consumo de 42 metros cúbicos; al periodo de mayo de 2025 le correspondía un consumo de 41 metros cúbicos y al periodo de junio, le correspondía un consumo de 41 metros cúbicos.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 21 de agosto de 2025 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien identificó medidor U-515712-X con una lectura de 3168 metros cúbicos. **Adicionalmente, se evidencia medidor en mal estado (presenta una beta en la mitad del talco) lo que impide la correcta lectura del medidor.**

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 29 de mayo de 2025 arrojando una lectura de 3132 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3110 metros cúbicos (factura de marzo de 2025), arrojando una diferencia de 22 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 22 metros cúbicos, correspondiente a 22 metros cúbicos para los meses de abril y mayo de 2025 respectivamente

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura de los meses de abril y mayo de 2025, en el sentido de, descontar los 30 y 31 metros cúbicos de consumo ajustados, cobrados de más en el mes de abril y mayo de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de abril y mayo de 2025, de los 30 y 31 metros cúbicos por valores de \$ 85.305.00 y \$ 79.636.00, descontados en la facturación del mes de julio de 2025, 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".

En cuanto al mes de junio de 2025:

Verificada la facturación No. 2153375176 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de junio de 2025, de los 41 metros cúbicos cobrados, se facturaron 30 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 21 de agosto de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$ 80.341.00, por concepto de consumo correspondiente a los 30 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de junio de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-515712-X, en nuestra base de datos.

En cuanto al mes de julio de 2025:

Verificada la facturación No. 2154848463 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de julio de 2025, de los 25 metros cúbicos cobrados, se facturaron 8 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 21 de agosto de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$ 20.515.00, por concepto de consumo correspondiente a los 8 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de junio de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-515712-X, en nuestra base de datos.

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

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

Cabe resaltar que teniendo en cuenta el estado del medidor referenciado en la parte motiva del presente documento, el día 29 de agosto de 2025 se procedió a realizar el cambio de medidor, registrando uso de un gasodoméstico de tipo residencial con 2 quemadores.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) 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 Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS014/73
230424297