

Rad No. 24-240-161539

Barranquilla, 13/12/2024

Señor(a)
JHON NIEVES NIEVES
Urbanización Bavaria Country Manzana B Casa 35
Santa Marta

Contrato: 17144146

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 6 de diciembre de 2024, radicada bajo Interacción No. 221547411, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Bavaria Country Manzana B Casa 35 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de noviembre de 2024, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024.

Consumo septiembre de 2024

Verificada la facturación No. 2139381406, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de septiembre de 2024, de los 12 metros cúbicos cobrados, se facturaron 10 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 9 de diciembre de 2024.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$28.690.00, por concepto de consumo correspondiente a los 10 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de septiembre de 2024. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-933947-Y, en nuestra base de datos dejándola en 1009 metros cúbicos.

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

Consumo octubre y noviembre de 2024

Consideramos importante aclarar al usuario que, el consumo de los meses de octubre y noviembre no fue promediado por causas ajenas a la empresa, sino por desviación significativa, una vez aclarado lo anterior, le informamos lo siguiente:

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 de los meses de octubre y noviembre de 2024, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura de los meses señalados, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 12 metros cúbicos para el mes de octubre de 2024 y 12 metros cúbicos para el mes de noviembre de 2024, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 31 de octubre de 2024, y se pudo observar que, el predio se encuentra enrejado y solo, centro de medición dentro del mismo, por lo cual no se tuvo acceso al medidor, el mismo, el día 28 de noviembre de 2024, un operario se acercó al predio en comento y este observó que, el medidor se encuentra en buen estado, lectura de 1017 metros cúbicos, se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 9 de diciembre de 2024 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, el cual observó que, el medidor se encuentra en buen estado, se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio, lectura 1017 metros cúbicos, equipo gasodoméstico de cuatro (4) quemadores, predio desocupado.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 21 de noviembre de 2024, arrojando una lectura de 1016 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura asignada al medidor, la cual fue de 1009 metros cúbicos (periodo de septiembre de 2024, después de efectuar el ajuste de consumo), arrojando una diferencia de 7 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 7 metros cúbicos, correspondiente a 5 metros cúbicos para el mes de octubre de 2024, y 2 metros cúbicos para el mes de noviembre de 2024.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de noviembre de 2024, en el sentido de, descontar los 7 y 10 metros cúbicos de consumo cobrados de más en los meses de octubre y noviembre de 2024.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de octubre y noviembre de 2024, de los 7 y 10 metros cúbicos por valores de \$19.712,00, \$29.770,00, descontados en la facturación del mes de noviembre de 2024, 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 de los meses de octubre y noviembre de 2024, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

GSS011/73 A.E.
221547411