

Rad No. 25-240-154963

Barranquilla, 5/11/2025

Señor(a)
RICARDO JOSE RAMOS REDONDO
Diagonal 50C Transversal 16B1 – 71
Soledad

Contrato: 48031190

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestra línea de atención, el día 17 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 232688702, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 50C Transversal 16B1 – 71 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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."

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de agosto 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 11 metros cúbicos, 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 5 de septiembre de

2025, y se pudo observar que el medidor se encontraba en buen estado, registrando una lectura de 4207 metros cúbicos, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se detecta una fuga en la instalación.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 7 de septiembre de 2025 envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (zona peligrosa, no se logra contactar al usuario para acompañamiento).

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

Le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita y efectuar las reparaciones necesarias y que la instalación del servicio quede en óptimas condiciones.

Para la elaboración de la factura del mes de septiembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 4240 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4045 metros cúbicos (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de 195 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 194 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 97 metros cúbicos; y al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 97 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de septiembre de 2025, en el sentido de, cobrar los 86 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025; más los 97 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de septiembre de 2025, para completar los 194 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 86 metros cúbicos por valor de \$247.650,00 cobrados en la facturación del mes de septiembre 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 periodos 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 agosto de 2025, reflejado en la facturación del mes septiembre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de septiembre de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$477.992.00 por concepto de ajuste de consumo del mes de agosto de 2025 y consumo del mes de septiembre de 2025, registrado en la factura del mes septiembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$185.914.00, correspondiente a la factura del mes octubre de 2025 que no es objeto de reclamo.

Respecto a su inconformidad sobre los trabajos realizados en su predio, le informamos que, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$228.291.00 y \$78.428.00, bajo los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/10/2025 y FINANCIACION_27/10/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 20 de octubre de 2025, debido a la fuga reportada por el usuario. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: *se hizo apique y resane para cambiar elevador por fuga. se cambia regulador por fuga. se cambia punto de interna en cm por fuga.*

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$228.291.00 y \$78.428.00 que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

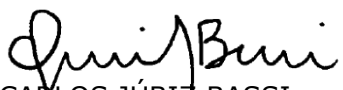
No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, se validó las evidencias en el sistema de gestión comercial y se constató que las reparaciones se realizaron bajo la normatividad vigente.

De acuerdo con todo lo anterior, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
232688702