

Rad No. 25-240-102813

Barranquilla, 22/01/2025

Señor(a)
EDILSA ESTHER ESTRADA LINDO
Diagonal 34 Transversal 7 - 68
Santa Marta (MAG)

Contrato: 2137466

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención al usuario el día 08 de enero de 2025, radicada bajo el No. 222491613, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 34 Transversal 7 – 68 de Santa Marta, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el ajuste de consumo del mes de septiembre de 2024 cobrado en la factura del mes de octubre de 2024 y sobre el consumo facturado en el mes de octubre de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre el consumo facturado en el mes en comento.

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."

1. 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."

2. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de septiembre de 2024, 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 8 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

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 07 de octubre de 2024, y se pudo verificar que el medidor No. L-5197 registraba una lectura de 981 metros cúbicos, no obstante, no fue posible realizar las verificaciones pertinentes, debido a que, el usuario del servicio indico que en días anteriores le habían realizado trabajos de reparación debido a fuga de gas.

De acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 01 de octubre de 2024, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual, corrigió fuga mediante los trabajos que se indican a continuación: se encontró válvula de la cocina con fuga de gas, por lo que, se cambió la válvula y se colocó niple y codo en el punto de consumo, debido a que no tenía. La lectura tomada fue de 975 metros cúbicos.

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.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, 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.

4. Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2024, se pudo verificar que el medidor No. L-5197, registraba una lectura de 994 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 937 metros cúbicos (factura de agosto de 2024), arrojando una diferencia de 60 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 57 metros cúbicos.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de septiembre de 2024, le corresponde un consumo de 29 metros cúbicos; y al periodo de octubre de 2024, le corresponde un consumo de 28 metros cúbicos.
6. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de octubre de 2024, en el sentido de, cobrar los 21 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2024; más los 28 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2024, para completar los 57 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
7. El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2024, de los 21 metros cúbicos por valor de \$60.249.00; cobrados en la facturación del mes de octubre 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”.

8. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de octubre de 2024, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 09 de enero de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo determinar que, el medidor se encontraba en buen estado y funcionamiento, se realizó prueba de hermeticidad y no se encontró fuga de gas, no obstante, no fue posible tomar presión, debido a conectores pegados.
9. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de septiembre de 2024, reflejado en la facturación del mes octubre de 2024; así como, el consumo correspondiente al periodo de octubre de 2024, 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

GSS012/73
222491613