

Rad No. 25-240-107842

Barranquilla, 20/02/2025

Señor(a)
ELIZBET FARIDE RODRIGUEZ VARGAS
Carrera 57A No. 7B – 27
Santa Marta

Contrato: 17135888

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 3 de febrero de 2024, radicada bajo Interacción No. 223447713, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 57A No. 7B - 27 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 enero de 2025, 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 diciembre de 2024 y enero de 2025.

Consumo diciembre de 2024

Verificada la facturación No. 2143407186, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de diciembre de 2024, de los 30 metros cúbicos cobrados, se facturaron 20 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 4 de febrero de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$43.430,00, por concepto de consumo correspondiente a los 20 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de diciembre de 2024. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-601987-X, en nuestra base de datos dejándola en 3878 metros cúbicos.

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

Consumo enero 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 del mes de enero 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 14 metros cúbicos, 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 20 de enero de 2025, y se pudo observar que, el medidor se encuentra en buen estado, lectura 3886 metros cúbicos, se realizó prueba de hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 4 de febrero de 2025 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien observó que, el medidor se encuentra en buen estado, lectura 3888 metros cúbicos, se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se evidenció fuga en la instalación del servicio, equipo gasodoméstico residencial de cinco (5) quemadores.

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 anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 10 de enero de 2025 arrojando una lectura de 3885 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura asignada al medidor, la cual fue de 3878 metros cúbicos (periodo de diciembre de 2024, después de efectuar los ajustes de consumo), arrojando una diferencia de 7 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 7 metros cúbicos, correspondiente a al periodo de enero de 2025.

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

El ajuste de consumo de la facturación del mes de enero de 2025, de los 7 metros cúbicos por valor de \$9.397,00, descontados en la facturación del mes de enero 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".*

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 6 de febrero de 2025 envió al predio en comento a un técnico y este observó que, la instalación presenta fuga en la red interna y en el centro de medición, por seguridad se procedió a cerrar válvula de acometida con sticker.

De igual manera, le informamos que, el día 12 de febrero de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, con el fin de efectuar las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible, por causas ajenas a la empresa (usuario del servicio no lo autorizo).

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.

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.
223447713