

Rad No.: 25-240-108253

Barranquilla, 21/02/2025

Señor(a)
MARTHA CANO IBARRA
marthaccano@hotmail.com
 Balcones del Libertador Manzana L Casa 5
 Santa Marta.

Contrato: 17131125

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 13 de febrero de 2025, radicada bajo el No. 25-000737, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Transversal 15 Diagonal 30B – 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 ajuste de consumo del mes de diciembre de 2024 y el consumo facturado en el mes de enero de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN N°. 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."

1. 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."

2. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de **diciembre 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 54 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 28 de enero de 2025, y se pudo observar que, el medidor no se encuentra en óptimas condiciones (no registrar consumo), válvula de acometida inoperante, lectura 5659 metros cúbicos.
4. Para la elaboración de la factura del mes de **enero de 2025**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5660 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 5475 metros cúbicos (factura de noviembre de 2024), arrojando una diferencia de 185 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 184 metros cúbicos.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **diciembre de 2024**, le corresponde un consumo de 95 metros cúbicos; y al periodo de **enero de 2025**, le corresponde un consumo de 89 metros cúbicos.

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, cobrar los 41 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de diciembre de 2024; más los 89 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de enero de 2025, para completar los 184 metros cúbicos, consumidos entre los citados períodos.

6. El ajuste de consumo de la facturación del mes de diciembre de 2024, de los 41 metros cúbicos por valor de \$119.802,00, cobrados 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*".
7. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo reflejado en la factura del mes de enero de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 18 de febrero de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que, el medidor no se encuentra en óptimas condiciones (no registrar consumo), lectura 5660 metros cúbicos.
8. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de diciembre de 2024, reflejado en la facturación del mes de enero de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de enero de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. facturara mensualmente el concepto de consumo de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado o bajo el método de cálculo de consumo promedio teniendo en cuenta lo estipulado en el *en el parágrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024* y el *CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES*, el artículo 44 parágrafo 3, los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

Respecto a las peticiones relacionadas en su escrito, GACARIBE S.A. E.S.P. le informa lo siguiente:

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. genero el cobro de los meses objeto de reclamo de acuerdo a la normatividad vigente y de acuerdo a l usuario que se le está dando al servicio.

Así mismo a la presentación de su escrito le fue facilitado un cupón de pagos, con los valores no objeto de reclamo.

Respecto a la petición de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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 JÚBITZ BASSI
 Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.
 223794146