

Rad No.: 25-240-158564

Barranquilla, 26/11/2025

Señor(a)

ASTRID ACUÑA DE ORTIZ
Manzana Q1 Casa 1 la Concepción 4
Santa Marta

Contrato: 2174648

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. 25-005450, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urb. Concepción IV Manzana Q1 Casa 1 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de octubre de 2025, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., también será necesario pronunciarse sobre los consumos de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2025.

Debido a que, al momento de elaborar las facturas de los meses de **mayo, junio de 2025**, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en las facturas de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 11 metros cúbicos respectivamente.

Lo anterior, y respondiendo a su **petición No.1**, le indicamos que de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".*

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."

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación de los meses de julio, agosto, septiembre 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 respectivamente, 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 1 de octubre de 2025, pero no se pudo realizar revisión técnica, debido que el usuario no permitió el ingreso.

Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5857 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4799 metros cúbicos (factura de diciembre de 2023), arrojando una diferencia de 1058 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 1058 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 47 metros cúbicos; al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 48 metros cúbicos, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 47 metros cúbicos y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 47 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de octubre de 2025, en el sentido de, cobrar los 36 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2025; los 39 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025, los 36 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025, los 37 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025, los 36 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025 ; más los 47 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 286 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de mayo de 2025, de los 36 metros cúbicos por valor de \$108.180,00; en el mes de junio de 2025, de los 39 metros cúbicos por valor de \$118.404,00; en el mes de julio de 2025, de los 36 metros cúbicos por valor de \$107.856,00; en el mes de agosto de 2025, de los 37 metros cúbicos por valor de \$112.628,00; en el mes de septiembre de 2025, de los 36 metros cúbicos por valor de \$107.532,00 cobrados en la facturación del mes de octubre de 2025, se realizó con fundamento en los 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".

Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo de los meses de enero de 2024 a abril de 2025, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de octubre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 24 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, se encontró predio solo con rejas, medidor dentro, posee lectura 5869 metros cúbicos, se llama a número telefónico, pero no hubo contacto.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., y respondiendo a su **petición No.2**, confirma el consumo ajustado de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre de 2025 reflejado en la facturación del mes octubre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de octubre de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a su **petición No.3**, le indicamos que el inmueble en mención se encuentra en estado técnico suspendido desde el día 7 de septiembre de 2024.

Petición No.4, le indicamos que, al momento de presentar su reclamación, le fue facilitado un cupón de pagos con los valores que reconoce deber, dicho pago fue acreditado por el usuario del servicio el día 11 de septiembre de 2024.

En cuanto a su **petición No.5**, le informamos que el día 24 de noviembre de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en comento, pero se encontró predio solo. Le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$694.707,00 por conceptos de consumo, registrado en las facturas de los meses mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes octubre de 2025.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
233917778