

Rad No. 25-240-135854

Barranquilla, 29/07/2025

Señor(a)
ANYI PAOLA PEÑA OSPINO
Carrera 58D No. 9 - 55
Santa Marta

Contrato: 17106893

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 09 de julio de 2025, radicada bajo interacción No. 228981896, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 58D No. 9 - 55 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación se encuentra orientada hacia la inconformidad con el consumo de junio de 2025, para GASCARIBE S.A. E.S.P se hace necesario pronunciarse sobre el consumo de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025, detallado a continuación:

Enero de 2025:

Verificada la facturación No. 2145059704, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de enero de 2025, se facturaron 9 metros cúbicos, los cuales no han sido registrados por el medidor, tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 12 de julio de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$10.741.00, por concepto de consumo correspondiente a los 9 metros cúbicos, cobrados en la facturación del mes de enero de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-3009959-15, en nuestra base de datos.

Febrero, marzo, abril, mayo, junio de 2025:

Debido a que al momento de elaborar la factura de los meses de febrero, marzo y mayo de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (Predio sin medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 11, 0 y 10 metros cúbicos respectivamente.

Lo anterior, 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"*.

Ahora bien, 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

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

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 TÍTULO 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 de los meses de abril y junio 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 XX 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 08 de julio de 2025, y se pudo observar que el medidor No. K-3009959-15 registraba una lectura de 1985 metros cúbicos.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 12 de julio de 2025 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien identificó medidor . K-3009959-15 con una lectura de 1985 metros cúbicos. Adicionalmente, se evidenció medidor en buen estado sin equipos instalados, el predio se encuentra en remodelación, sin embargo, se evidenció fuga en gancho de cobre.

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 15 de julio 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 (predio solo).

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 17 de junio de 2025 arrojando una lectura de 1985 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1984 metros cúbicos (factura de diciembre de 2024), arrojando una diferencia de 1 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 1 metros cúbicos, correspondiente a 1 metros cúbicos para el mes de enero de 2025 y 0 metros cúbicos para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de junio de 2025, en el sentido de, descontar los 9, 11, 10, 10 y 9 metros cúbicos de consumo cobrados de más en los meses de febrero, abril, mayo y junio de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de febrero de 2025, de los 9 metros cúbicos por valor de \$15.581.00, abril de 2025, de los 10 metros cúbicos por valor de \$ 14.459.00, mayo de 2025, de los 10 metros cúbicos por valor de \$ 14.536.00, junio de 2025, de los 9 metros cúbicos por valor de \$ 13.211.00 descontados en la facturación del mes de junio 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 enero, febrero, abril y mayo de 2025, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

GSS014/73
228981896