

Rad No. 25-240-137117

Barranquilla, 5/08/2025

Señor(a)  
HEIDY JOHANA MERCADO VILLEGAS  
Carrera 5B No. 1C - 35  
Palermo

Contrato: 48230302

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 16 de julio de 2025, radicada bajo interacción No. 229210137, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la dirección Carrera 5B No. 1C – 35 de Palermo Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro por concepto de consumo del mes de junio de 2025, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de abril, mayo y junio de 2025.

### **Consumo abril de 2025**

Verificada la facturación No. 2149783829 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de abril de 2025, de los 14 metros cúbicos cobrados, se facturaron 4 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 24 de julio de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$5.814.00, por concepto de consumo correspondiente a los 4 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de junio de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. F-2321421-13, en nuestra base de datos dejándola en 2035 metros cúbicos.

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

### **Consumo mayo y junio de 2025**

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes mayo de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se encuentra predio) y debido a que, al momento de elaborar la factura de junio de 2025, la lectura registrada por el medidor del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en las facturas de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 17 metros cúbicos para el mes de mayo de 2025 y 17 metros cúbicos para el mes de junio de 2025 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”.*

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.”.*

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.”*

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 15 de julio de 2025, y se pudo observar que el medidor se encontraba en buen estado, registraba una lectura de 2035 metros cúbicos. Se realizó prueba de hermeticidad y no presenta fuga.

Para la elaboración de la factura del mes de junio de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 2035 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la lectura asignada al medidor, la cual fue de 2035 metros cúbicos (periodo de abril de 2025, después de efectuar el ajuste de consumo informado anteriormente), arrojando una diferencia de 0 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 0 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de mayo de 2025, le corresponde un consumo de 0 metros cúbicos; y al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 0 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de julio de 2025, en el sentido de, descontar los 17 y 17 metros cúbicos de consumo cobrados en los meses de mayo y junio de 2025; para completar los 0 metros cúbicos, consumidos entre los citados períodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio de 2025, de los 17 metros cúbicos por valor de \$24.954,00, descontados en la facturación del mes de julio 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*".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de junio 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 junio 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 se encuentra en buen estado con una lectura de 2035 metros cúbicos, se realizaron pruebas de hermeticidad y presenta fuga en la instalación interna, se encuentra medidor enterrado por lo que no se tuvo acceso a la válvula de corte.

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 25 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.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes mayo y junio de 2025, reflejado en la facturación del mes junio de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de junio de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.



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](http://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](http://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

GSS008/73  
229210137