

Rad No. 25-240-137177

Barranquilla, 5/08/2025

Señor(a)
MARIA ISABEL MIRANDA VANEGAS
Carrera 78 No. 12- 48
Santa Marta

Contrato: 67370342

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. 229227325, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 78 No. 12- 48 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 facturado para el mes de junio de 2025, para GASCARIBE S.A. E.S.P. se hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado para los meses de mayo y junio y julio de 2025, detallado a continuación:

En cuanto al mes de mayo de 2025:

Verificada la facturación No. 2150711245, se determinó que debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de mayo de 2025, de los 9 metros cúbicos cobrados, se facturaron 2 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 19 de julio de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$2.907.00, por concepto de consumo correspondiente a los 2 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de mayo de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-4903286-23, en nuestra base de datos.

En cuanto al mes de junio y julio de 2025:

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes junio de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al 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 7 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”.

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 párrafo 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 párrafo 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 julio 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 7 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 16 de julio de 2025, y se pudo observar que el medidor K-4903286-23 registraba una lectura de 142 metros cúbicos. Así mismo, se identificó que el centro de medición se encontraba en buen estado descartando fuga en la instalación del servicio.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 19 de julio de 2025 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien identificó medidor K-4903286-23 con una lectura de 143 metros cúbicos. Adicionalmente, se evidenció que el medidor se encontraba funcionando en óptimas condiciones sin reporte de fuga.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 10 de julio de 2025 arrojando una lectura de 143 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura asignada al medidor, la cual fue de 143 metros cúbicos (factura ajustada de mayo de 2025), arrojando una diferencia de 0 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 0 metros cúbicos, correspondiente a 0 metros cúbicos para los meses de junio y julio 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 7 y 7 metros cúbicos de consumo cobrados de más los meses de junio y julio de 2025 respectivamente.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de junio y julio de 2025, de los 7 y 7 metros cúbicos por valor de \$ 10.243.00 y \$10.27.00, descontados en la facturación del mes de XXXXX de 202X, 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 mayo, junio y julio 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 (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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS014/73
229227325