

Rad No.: 25-240-141981

Barranquilla, 29/08/2025

Señor(a)
FERNAN MANUEL JARAMILLO MIRANDA
Carrera 18 No. 4 – 22
Ciénaga

Contrato: 5160707

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 08 de agosto de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000983, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 18 No. 4 – 22 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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."

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de mayo 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 2 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 11 de junio de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 541 metros cúbicos. Adicionalmente, se evidenció medidor en mal estado (faltan sellos de seguridad del talco protector de odómetro)

Para la elaboración de la factura del mes de junio de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 561 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 452 metros cúbicos (factura de abril de 2025), arrojando una diferencia de 109 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 108 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de mayo de 2025, le corresponde un consumo de 54 metros cúbicos; y al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 54 metros cúbicos.

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, cobrar los 52 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2025; más los 54 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de junio de 2025, para completar los 108 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de mayo de 2025, de los 52 metros cúbicos por valor de \$ 135.233,00, cobrados 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".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de mayo y 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 13 de agosto quien, mediante la cual se pudo observar que se realizó un cambio de medidor, encontrando medidor nuevo No. K-5356995-25 en buen estado, sin embargo, se evidenció presencia de fuga en red interna.

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 16 de agosto de 2025 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la situación se encuentra controlada y el usuario indica que la fuga la presenta el gasodoméstico el cual cambiará o arreglará y presenta válvula cerrada.

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 en caso de que lo requiera.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes mayo de 2025, reflejado en la facturación del mes de 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.

En cuanto a sus peticiones, GASCARIBE S.A E.S.P., le informa:

1. Se realiza revisión del medidor, encontrando nuevo medidor instalado. Sin embargo, se confirma el consumo ajustado para el mes de mayo de 2025 y el consumo facturado para el mes de junio de 2025.
2. No es factible realizar la anulación de la facturación de los meses de mayo y junio de 2025 y reiteramos la confirmación del ajuste y el consumo facturado para los meses objeto de estudio.
3. Le informamos que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$271.610.00 por concepto de consumo de mayo y junio de 2025, registrado en la factura del mes de junio de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$94.654.00, correspondiente a las facturas de los meses de junio, julio y agosto de 2025 por conceptos que no son objeto de reclamo.

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
230067555