

Rad No. 25-240-145820

Barranquilla, 17/09/2025

Señor(a)
YURIZZA PAHOLA NAVARRO SANCHEZ
Calle 29F No. 21A3 - 8 Apartamento 202
Santa Marta (MAG)

Contrato: 67220756

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 28 de agosto de 2025, radicada bajo Interacción No. 230767813, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29F No. 21A3 - 8 Apartamento 202 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de ajuste de consumo de los meses de junio y julio de 2025, y el consumo facturado en el mes de agosto de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Ahora bien, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el consumo de los meses de junio y julio de 2025 ya fue objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente: el día 24 de julio de 2025, el señor ALFREDO LUIS HERRERA GOMEZ presentó en nuestras oficinas un reclamo verbal bajo Interacción No. 229514042, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo de los meses de junio y julio de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 28 de agosto de 2025 bajo Interacción No. 230767813.

Es importante indicarle que, el reclamo verbal bajo Interacción No. 229514042 presentado el día 24 de julio de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-138570 del 12 de agosto de 2025, en la cual, se le informo al usuario el reajuste de consumo efectuado para los meses de junio y julio de 2025, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición

No obstante, lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., se hace necesario pronunciarse nuevamente de los meses de junio, julio y agosto de 2025.

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 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 del mes de 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 7 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 20 de junio de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 400 metros cúbicos y se encontraba en mal estado (sin tapones de seguridad), en predio hay una venta de fritos.

Para la elaboración de la factura del mes de julio de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 439 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 309 metros cúbicos (factura de mayo de 2025), arrojando una diferencia de 130 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 128 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 66 metros cúbicos; y al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 62 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes julio de 2025, en el sentido de, cobrar los 59 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025; más los 62 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de junio de 2025, para completar los 128 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio de 2025, de los 59 metros cúbicos por valor de \$177.295.00 cobrados 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 la reclamación de fecha 24 de julio de 2025 sobre el consumo facturado en el mes de julio de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 28 de julio 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 encontraba en mal estado, sin tapones de seguridad y los números desalineados.

Con base a lo encontrado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de julio de 2025, los 59 y 55 metros cúbicos de consumo por valor de por valores de \$177.295.00 y \$166.980.00, que se cobraron de más en el mes de junio y julio de 2025, **cobrando únicamente el promedio de estos meses debido a que el medidor se encuentra en mal estado, los cuales correspondía a 7 metros cúbicos para el mes de junio de 2025 y 7 metros cúbicos para el mes de julio de 2025, respectivamente.**

Ahora bien, al momento de elaborar de la factura del mes de **agosto de 2025**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 498 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 309 metros cúbicos (factura de mayo de 2025), arrojando una diferencia de 189 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 186 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **junio de 2025**, le corresponde un consumo de 64 metros cúbicos; al periodo de **julio de 2025**, le corresponde un consumo de 60 metros cúbicos y al periodo de **agosto de 2025**, le corresponde un consumo de 62 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de agosto de 2025, en el sentido de, cobrar los 57 y 53 metros cúbicos de consumo por valores de \$171.285,00, y \$160.908,00 que faltaban por cobrar en los meses de junio y julio de 2025; más los 62 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2025, por valor de \$185.752,00, para completar los 186 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Consideramos importante resaltar que, sobre el citado servicio el día 29 de agosto de 2025 se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. GC-221139-21 el cual no se encontraba en óptimas condiciones (odómetro desalineado y lectura no visible), y se instaló el medidor No. K-5357267-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

Con ocasión a su reclamación de fecha 28 de agosto de 2025 sobre el consumo reflejado en la facturación del mes de agosto de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 3 de septiembre 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 No. K-5357267-25 se encuentra en buen estado, presenta una lectura de un (1) metro cúbico.

Teniendo en cuenta el estado del medidor, GASCARIBE S.A. E.S.P. procedió a reliquidar el consumo de los meses de junio, julio y agosto de 2025, asignando consumo promedio el cual corresponde a 7 metros cúbicos respectivamente para cada mes.

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”.

Es por ello que, se procedió a descontar en el estado de cuenta del servicio los 57, 53 y 55 metros cúbicos de consumo que se cobraron de mas en los meses de junio, julio y agosto de 2025, por valores \$171.285,00, \$160.908,00, y \$164.780,00.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste de consumo efectuado para los meses de junio, julio y agosto 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 (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

GSS008/73
230767813