

Rad No.: 25-240-102276

Barranquilla, 20/01/2025

Señor(a)
DINA DE LOS ZABARAIN ULLOA
Calle 16 No. 10 - 49 Barrio Centro
Ciénaga.

Contrato: 5151422

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 9 de enero de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000027, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 16 No. 10 – 49 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que, su reclamación ca orientada a la revisión por conceptos de consumo, trabajo e intereses reflejados en la factura del mes de diciembre de 2024, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Ahora bien, respecto al consumo facturado en el mes de diciembre de 2024, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. se le hace necesario pronunciarse respecto al **CONSUMO DE LOS MESES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2024**, es por ello que le informamos lo siguiente:

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 **noviembre de 2024**, 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 12 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 2 de diciembre de 2024, y se pudo observar que, el medidor se encuentra en buen estado, lectura 945 metros cúbicos, se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se evidenció fuga en la instalación del servicio, equipo gasodoméstico residencial de cuatro (4) quemadores.

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 4 de diciembre de 2024 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga, usuario autorizo a generar reparaciones, por lo cual fue creada orden de trabajo, cabe resaltar que se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad y usuario solito que dichas reparaciones se efectuaran después del 10 de diciembre de 2024, puesto que estaría de viaje.

Por lo que, el día 12 de diciembre de 2024, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizó las respectivas reparaciones, quedando la instalación del servicio funcionando en óptimas condiciones.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue 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.

Para la elaboración de la factura del mes de **diciembre de 2024**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 936 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 604 metros cúbicos (factura de octubre de 2024), arrojando una diferencia de 332 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 329 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **noviembre de 2024**, le corresponde un consumo de 159 metros cúbicos; y al periodo de **diciembre de 2024**, le corresponde un consumo de 170 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de diciembre de 2024, en el sentido de, cobrar los 147 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de noviembre de 2024; más los 170 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de diciembre de 2024, para completar los 329 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de noviembre de 2024, de los 147 metros cúbicos por valor de \$437.619,00, cobrados en la facturación del mes de diciembre de 2024, 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".

Así mismo, al revisar nuestra base de datos, constatamos que, el día 7 de enero de 2025 la señora DINA ZABARAIN se acercó a una de nuestras oficinas de atención al usuario y reportó fuga en el centro de medición, por lo cual se le brindaron medidas de seguridad y tiempos de atención.

Por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P. en atención al reporte del usuario, el día 8 de enero de 2025 envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y evidenció fuga en el regulador del centro de medición, por lo que con autorización del usuario se procedió a su cambio, quedando la instalación del servicio y centro de medición funcionando en óptimas condiciones.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo reflejado en la factura de mes de diciembre de 2024, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 13 de enero 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, lectura 949 metros cúbicos, se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio, equipo gasodoméstico residencial de cuatro (4) quemadores.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de noviembre de 2024, reflejado en la facturación del mes de diciembre de 2024; así como, el consumo correspondiente al periodo de diciembre de 2024, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, en cuanto al cobro por los conceptos de **MODIFICACION RED INTERNA 14/12/2024 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 14/12/2024**, le informamos lo siguiente:

Con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$139.16600, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_14/12/2024, y el valor de \$74.105,00, bajo el concepto de MODIFICACION RED INTERNA_14/12/2024 que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 12 de diciembre de 2024, con ocasión a una fuga presentada en la instalación del servicio. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: cambio de punto de red interna en conexión al centro de medición, desmonte y adecuación del centro de medición, cambio de regulador y accesorio "U" de cobre, que presentaban fuga.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$213.271,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

Así mismo, le informamos que la reparación efectuada en el citado servicio el día 8 de enero de 2025, no generó cobro al usuario, toda vez que, esta se realizó por garantía, en relación al cambio de regulador efectuado el día 12 de diciembre de 2024.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, realizamos verificación del caso y se constató que las reparaciones efectuadas sobre el citado servicio se ejecutaron y recibidas por el usuario del servicio, y estas fueron atendidas por la señora DINA ZABARAIN, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el cobro por los conceptos de MODIFICACION RED INTERNA_14/12/2024 y MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_14/12/2024.

En cuanto al concepto de **INTERÉS DE MORA**, se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.* De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

En relación al cobro por concepto de **INTERESES DE FINANCIACIÓN** corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

De acuerdo a lo anterior expuesto confirma el cobro por los conceptos de **INTERÉS DE MORA Y FINANCIACIÓN** reflejados en la factura del mes de diciembre de 2024.

En cuanto a las peticiones relacionadas en su escrito, GASCARIBE S.A. E.S.P. le informa lo siguiente:

con relación a la **petición No. 1**, de enviarle una copia de la presente comunicación a la *Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios*, le indicamos que, no es factible para la Empresa acceder a lo requerido. Sin embargo, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente supervisor, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

Respecto a la **petición No. 2**, GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a la petición del usuario, por lo que, el día 11 de enero de 2025, una de nuestras firmas contratistas, visitó el inmueble en comento y observó ausencia de gas, y esta se debía a que, la válvula de la acometida se encontraba cerrada, por lo que se procedió a abrir dicha válvula y el servicio quedó funcionando en óptimas condiciones, así mismo, tal como lo manifestamos anteriormente en visita efectuada al predio en comento, el día 13 de enero de 2025.

Consideramos importante resaltar que, GASCARIBE S.A. E.S.P. elevó a la casilla de reclamo los valores objeto de estudio en la presente comunicación y los cuales el usuario no reconoce deber, hasta finalizar la respectiva actuación administrativa.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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

GSS011/73 A.E.
222555624