

Rad No. 25-240-126253

Barranquilla, 9/06/2025

Señor(a)  
MARIANA ISABEL ORTIZ GUTIÉRREZ  
Calle 45 No. 38 - 25 Apartamento 301  
Barranquilla

Contrato: 1127275

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 18 de mayo de 2025, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en domingo se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 19 de mayo de 2025 radicada bajo Interacción No. 227064416, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 45 No. 38 - 25 Apartamento 301 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de abril de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse sobre los conceptos de consumo de los meses de febrero, marzo y abril de 2025.

#### **EN CUANTO AL CONSUMO DEL MES DE FEBRERO 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 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 **febrero 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 19 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 01 de abril de 2025, la cual no pudo ser ejecutada por causas ajenas a la empresa (predio solo).

**CON RELACIÓN AL CONSUMO COBRADO EN LA FACTURACIÓN DE LOS MESES DE MARZO Y ABRIL DE 2025, LE INFORMAMOS LO SIGUIENTE:**

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes **marzo de 2025**, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (administración no permite ingreso) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 18 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"*.

Para la elaboración de la factura del mes de **abril de 2025**, se verificó que el medidor registraba una lectura de 4958 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4739 metros cúbicos (factura de **enero de 2025**), arrojando una diferencia de 219 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 217 metros cúbicos, correspondiente a 71 metros cúbicos para el mes de **febrero de 2025**, 72 metros cúbicos para el mes de **marzo de 2025** y 74 metros cúbicos para el mes de **abril de 2025**.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de **abril de 2025**, los 52 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de **febrero de 2025** y los 54 metros cúbicos que faltaban por cobrar en el mes de **Marzo de 2025**, por valor de \$155.844,00, y \$155.142,00, más los 74 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de **abril de 2025**, por valor de \$231.694,00, para completar los 217 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

No obstante, le informamos que, el día 26 de mayo de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, se realizaron pruebas de hermeticidad, medidor en mal estado fuga en instalaciones internas.

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 28 de mayo 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).

Cabe resaltar que, se creó orden de trabajo con el fin de ejecutar los trabajos de corrección de fuga, la cual se estará ejecutando en los próximos días, por lo que, le sugerimos disponer de tiempo necesario para atender la visita o autorizar a una persona mayor de edad.

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.

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

Es de anotar 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 \$483.191,00, por conceptos de ajuste de consumo de los meses de febrero, marzo y abril de 2025, registrados en la factura del mes de abril de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$284.019,00, correspondiente a la factura del mes de mayo de 2025 que no es 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](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 JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73  
227064416