

Rad No. 25-240-140705

Barranquilla, 22/08/2025

Señor(a)
NANCY MURCIA SEQUEA
Carrera 42 No. 80 – 142
Barranquilla

Contrato: 1504924

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal nuestra línea de atención al usuario el día 31 de julio de 2025, radicada bajo el No. Interacción 229776219, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 42 No. 80 – 142 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el consumo facturado en el mes de julio de 2025, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P, también será necesario pronunciarse del consumo del mes de junio de 2025, por lo cual en la presente comunicación solo daremos tramite a los meses en comento.

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 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 53 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 14 de julio de 2025, con el fin

de realizar las verificaciones de la instalación y lectura del medidor, sin embargo, no fue posible debido a que usuario no lo permitió.

Para la elaboración de la factura del mes de julio de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 6366 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 6192 metros cúbicos (factura de mayo de 2025), arrojando una diferencia de 174 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 173 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 88 metros cúbicos; y al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 85 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de julio de 2025, en el sentido de, cobrar los 35 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025; más los 85 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2025, para completar los 173 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio de 2025, de los 35 metros cúbicos por valor de \$105.175, 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 su reclamación 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 4 de agosto de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se detectó mediante prueba de hermeticidad que, tiene fuga en la red interna y no fue posible identificar el lugar de la fuga.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no fue reparado, 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 lo anterior, sugerimos comunicare a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de programar una visita técnica.

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

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$202.277 por concepto de consumo, registrado en la factura del mes julio de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$871.779, correspondiente a la factura del mes julio y agosto de 2025 que no es objeto de reclamo.

Respecto a su solicitud de información referente a los conceptos facturados del crédito brilla, le informamos que, el SEGURO DEUDORES BRILLA, se cobra debido a que el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el seguro deudores Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad. Ahora bien, respecto al concepto de crédito brilla_24/10/2024, el crédito fue adquirido en el mes de octubre de 2024 por el deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$7.323.300, pactado a 36 cuotas.

Ahora bien, si desea más información del crédito, es necesario que nos anexe copia de cédula de ciudadanía, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

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, solo contra el consumo facturado en los meses de junio y julio de 2025, 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

GSS003/73
229776219