

Rad No. 25-240-143440

Barranquilla, 5/09/2025

Señor(a)
MARLY JUDITH ALCAZAR MURILLO
Carrera 30 No. 26 - 111 Bloque B Piso 1 Apartamento 102
Soledad – Atlántico.

Contrato: 6081383

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 15 de agosto de 2025, radicada bajo Interacción No. 230342093, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 30 No. 26 - 111 Bloque B Piso 1 Apartamento 102 de Soledad, (Atl), 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 julio de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de abril, mayo y junio 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 TÍTULO 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 las facturas de los meses de abril y mayo de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en las facturas de los meses señalados, el consumo promedio que

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

registraba dicho servicio, el cual era de 10 y 10 metros cúbicos respectivamente, 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 28 de mayo de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 1760 metros cúbicos, medidor en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio, utiliza equipo gasodoméstico y una semi industrial de 3 quemadores, informa que tenía venta comercial en el predio (venta de fritos).

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de junio de 2025, le informamos lo siguiente:

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de junio de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor), GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobró en la factura de dicho mes, consumo promedio.

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 julio de 2025, se verificó que el medidor registraba una lectura de 1815 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1588 metros cúbicos (factura de marzo de 2025), arrojando una diferencia de 227 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 225 metros cúbicos, correspondiente a 58 metros cúbicos para el mes de abril de 2025, 54 metros cúbicos para el mes de mayo de 2025, 53 metros cúbicos para el mes de junio de 2025 y 60 metros cúbicos para el mes de julio de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura del mes de julio de 2025, los 48 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de abril de 2025, por valor de \$ 137.225,00, los 44 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2025, por valor de \$120.538, los 53 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025, por valor de \$ 137.043; más los 60 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2025, por valor de \$156.735,00; para completar los 225 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

No obstante, le informamos que, el día 20 de agosto de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (No permiten verificar, se efectuó contacto telefónico con el usuario y no contesto).

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de abril, mayo y 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 \$473.093,00, por concepto de consumo del mes de julio de 2025 y ajustes de los meses de abril, mayo y junio de 2025, registrado en la factura del mes de julio de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$1.232.868,00, correspondiente a las facturas de los meses de junio, julio y agosto de 2025 que no es objeto de reclamo.

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.

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

GSS004/73 K.S
230342093