

Rad No. 25-240-144749

Barranquilla, 12/09/2025

Señor(a)
STEFANY ISABEL SERRANO SIEFKEN
Carrera 52 No. 106 - 213 Torre 1 Apartamento 503
Puerto Colombia.

Contrato: 66485445

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 25 de agosto de 2025, radicada bajo Interacción No. 230640910, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 52 No. 106 - 213 Torre 1 Apartamento 503 de Puerto Colombia, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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

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 16 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 23 de julio de 2025, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (personal de seguridad de la unidad residencial informo que, el usuario no autorizo el ingreso).

Para la elaboración de la factura del mes de **julio de 2025**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 1636 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1520 metros cúbicos (factura de mayo de 2025), arrojando una diferencia de 116 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 114 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **junio de 2025**, le corresponde un consumo de 57 metros cúbicos; y al periodo de **julio de 2025**, le corresponde un consumo de 57 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 41 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025; más los 57 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2025, para completar los 114 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio de 2025, de los 41 metros cúbicos por valor de \$124.476,00, con su respectiva contribución por valor de \$24.895,00, 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 periodos 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*".

Consideramos importante resaltar que, con ocasión a su solicitud de realizar una revisión técnica de instalación del servicio, GASCARIBE S.A. E.S.P, el día 26 de agosto de 2025, envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la red interna presenta fuga, por seguridad se dejó válvula cerrada.

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.

Por lo que, con autorización del usuario el día 3 de septiembre de 2025, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizo 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.

Cabe resaltar que, las reparaciones ejecutadas en el predio en comento el día 7 de abril de 2025, generaron un costo de \$202.192,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo el concepto de MODIFICACION RED INTERNA 05/09/2025.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo reflejado en la factura del 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 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 se encuentra en buen estado, lectura 1710 metros cúbicos, se realizó prueba de hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio.

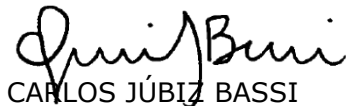
Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de junio de 2025 reflejado en la facturación del mes de julio de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de julio de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$226.340,00, por concepto de ajuste de consumo del mes de junio de 2025 y consumo del julio 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 \$239.936,00, correspondiente a la factura del mes de agosto 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 (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

GSS011/73
230640910