

Rad No. 25-240-144954

Barranquilla, 12/09/2025

Señor(a)
ANDREA CATALINA CABARCAS ZAMBRANO
Calle 60 No. 43 - 143 Apto 203
Barranquilla

Contrato: 67415462

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a sus comunicaciones verbales recibidas a través de nuestras líneas de atención al usuario los días 6 y 8 de setiembre de 2025, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 8 de septiembre de 2025, radicadas bajo el No. 231152054 y 231216916, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 60 No. 43 - 143 Apto 203 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre los consumos facturados en los meses de junio, julio y agosto de 2025, en la presente comunicación solo daremos tramite 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 de los meses de junio y julio 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 5 y 6 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 12 de julio de 2025, sin embargo, no fue posible, debido a que se encontró inmueble solo.

No obstante, lo anterior, el día 28 de julio de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios al inmueble en comento, el cual observó lectura de 136 metros cúbicos, medidor en buen estado, con buen funcionamiento y de uso doméstico, se hizo prueba de hermeticidad por 1 minuto y se encontró fuga en la instalación, se dejó la válvula cerrada del centro de medición por seguridad, y no se tomó presión por prevención al escape.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación, 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 anterior, el día 29 de julio de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios al inmueble en comento, el cual hizo revisión con prueba de caudalímetro y arroja fuga, por lo que se deja válvula de centro de medición cerrada.

Así las cosas, el día 31 de julio de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, el cual corrigió fuga en tramo de interna a nivel de piso a la entrada del apartamento.

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

Para la elaboración de la factura del mes de agosto, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 142 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 29 metros cúbicos (factura de mayo de 2025), arrojando una diferencia de 113 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 113 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 36 metros cúbicos; al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 39 metros cúbicos y al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 38 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de agosto de 2025, en el sentido de, cobrar los 31 y 33 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de junio y julio de 2025; más los 38 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2025, para completar los 113 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de los meses de junio y julio de 2025, de los 31 y 33 metros cúbicos por valor de \$94.116 y \$98.868 cobrados en la facturación del mes de agosto 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 agosto de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 9 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 hace prueba de funcionamiento y hermeticidad, sin anomalías. Se observa lectura de 150 metros cúbicos.

Así mismo, el día 11 de septiembre de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios al inmueble en comento, con el fin de realizar las verificaciones correspondientes, sin embargo, no fue posible debido a que usuario no lo autorizo.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de junio y julio de 2025, reflejado en la facturación del mes de agosto de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de agosto 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 \$256.908 por concepto de consumo, registrado en la factura del mes agosto de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes de agosto de 2025.

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

GSS003/73
231152054
231216916