

Rad No. 25-240-148300

Barranquilla, 30/09/2025

Señor(a)
ELIANA ISABEL REYES BOLAÑOS
Carrera 9D4 Diagonal 137 - 33
Barranquilla

Contrato: 66386498

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 12 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 231368957, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 9D4 diagonal 137 - 33 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación se encuentra orientada hacia la inconformidad con el consumo facturado en el mes de agosto de 2025, GASCARIBE S.A E.S.P., encuentra necesario pronunciarse sobre el mes de julio y agosto de 2025, detallado a continuación:

En cuanto al consumo de julio de 2025:

Verificada la facturación No. 2154338028 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de julio de 2025, de los 33 metros cúbicos cobrados, se facturaron 17 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 16 de septiembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$ 44.826.00, por concepto de consumo correspondiente a los 17 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de julio de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-3281644-16, en nuestra base de datos.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

En cuanto al consumo de agosto 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 parágrafo 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.”

Que, al momento de la elaboración de la facturación del mes de agosto 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 18 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 13 de septiembre de 2025, y se pudo observar que el medidor K-3281644-16 registraba una lectura de 1098 metros cúbicos. Así mismo, se identificó instalación del servicio en buen estado.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 16 de septiembre de 2025 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien identificó medidor K-3281644-16 con una lectura de 1101 metros cúbicos, evidenciando medidor en buen estado y descartando fuga en la instalación del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 21 de agosto de 2025 arrojando una lectura de 1086 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1070 metros cúbicos (factura ajustada de julio de 2025), arrojando una diferencia de 16 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 16 metros cúbicos, correspondiente a 16 metros cúbicos para el mes de agosto de 2025.

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, descontar los 2 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de agosto de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 2 metros cúbicos por valor de \$2.947.00, descontados en la facturación del mes de agosto de 2025 de 202X, 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”.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de julio y agosto de 2025, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

GSS014/73
231368957