

Rad No.: 25-240-145399

Barranquilla, 16/09/2025

Señor(a)
DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON
Representante legal
UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA
carolinamurciadiaz@gmail.com
danielmurcia@frigorodeo.com
carolinamurciadiaz@frigorodeo.com

Contrato: 17203556

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 27 de agosto de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-015194, referente al consumo cobrado en la facturación del mes de julio del 2025 del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4A No. 73 – 1 en Rodadero – Magdalena, a nombre de UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Inicialmente es importante indicar que, para determinar la cantidad de gas que se le entrega a este servicio, se deben tener en cuenta las condiciones de presión y temperatura con las que se mide el gas natural del cliente en el punto de entrega, y el volumen registrado por el medidor debe ser ajustado utilizando el factor de corrección.

Este factor de corrección se encuentra regulado a través del Artículo 1 de la Resolución CREG 033 de 2015, que establece que los Distribuidores de Gas Natural Combustibles por redes, deberán facturar el consumo de gas en volumen, el cual debe expresarse en metros cúbicos a temperatura de 15,56°C (60°F), y una presión atmosférica de 1,01008 bar (14,65 psi).

En concordancia con lo anterior, le indicamos que, la facturación del servicio de gas natural, el consumo se liquidó con base en la diferencia de lecturas del periodo, que fueron registradas por el medidor, ajustado por el factor de corrección.

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 37 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:

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com



"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, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO SEGUNDO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Para elaborar las facturas es obligación de LA EMPRESA adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el párrafo primero del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 y dicha desviación no encuentra justificada en la analítica de datos establecida por LA EMPRESA en los términos del párrafo segundo de la misma resolución..."

Seguidamente, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO TERCERO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual LA EMPRESA estará obligada a realizarla. Debido a que la visita se adelantará por solicitud del usuario y LA EMPRESA no tiene previsto este gasto, la visita tendrá un costo de acuerdo con lo definido en el anexo 1 del presente Contrato". (negritas nuestras)

Para el caso que nos ocupa, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el consumo cobrado en la facturación del citado servicio presentó una desviación significativa.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2025, que presenta desviación significativa justificada, sin embargo, fue cobrado por la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No. S-7017323-16 (antes instalado) y No. S-569738-24 (nuevo instalado). De conformidad con lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes vigente.

Respecto a los medidores antes señalados, consideramos importante señalar que el día 10 de julio de 2025, una de las firmas contratistas de GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a realizar el cambio de medidor No. S-7017323-16 por encontrarse en mal estado y se instaló el medidor No. S-569738-24. Por lo que, para la elaboración de la factura del mes julio de 2025, se verificó que, se consumió un total de 4361 metros cúbicos, teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el día 10 de julio de 2025, ajustado por el factor de corrección.

Ahora bien, con el fin de brindar explicación sobre el consumo de 4361 metros cúbicos reflejado en la factura del mes de julio de 2025, nos permitimos detallar a continuación, las visitas relacionadas con el cambio de medidor.

Que GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al inmueble en mención el día 26 de abril de 2025, quien realizó verificación con transfer portátil y observó que al momento de colocarle un flujo no mueve la unidad de pulso, que parada no marca flujo, medidor en mal estado de funcionamiento (dañado). Se anexa copia de la visita técnica.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al inmueble en mención el día 10 de julio de 2025, quien realizó revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, y procedió a ejecutar trabajos en centro de medición, para cambiar medidor No. S-7017323-16, ya que se encontraba en mal estado. Medidor nuevo instalado No. S-569738-24. Se entregó medidor anterior al usuario. La visita fue atendida por el señor Alfonso. Se anexa copia de la visita técnica.

Para la elaboración de la factura del mes julio de 2025, se verificó que, se consumió un total de 4361 metros cúbicos, teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el día 10 de julio de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. S-7017323-16 antes que se realizara su cambio, había sido de 178095 metros cúbicos, (factura del mes de junio de 2025), a la lectura 179073 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada en la fecha en que se realizó el retiro del medidor, (es decir, el día 10 de julio de 2025), esto muestra una diferencia de 978 metros cúbicos; más los 1048 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor N° S-569738-24, al momento de elaborar la factura del mes de julio de 2025, nos arroja un total de 2026 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en **4361 metros cúbicos**.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al inmueble en mención el día 3 de septiembre de 2025, quien realizó visita de verificación en centro Ganadero Gaira, medidor S-569738-24 en buen estado de funcionamiento. Lectura de 5193 metros cúbicos. No se tuvo acceso a los equipos, no se pudo realizar prueba de presión y hermeticidad, toda vez que, estaban haciendo uso del servicio de gas natural. **Petición No. 1.** Se anexa copia de la visita técnica.

Conforme con lo antes mencionado, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a lo dispuesto en la **Petición No. 3**, del derecho de petición.

En cuanto a la **Petición No. 2**, respecto a su solicitud de que se le haga una revisión y/o calibración del medidor en nuestro laboratorio de Metrología le informamos que, para acceder a dicha petición es necesario que cancele en nuestras oficinas de atención al

cliente, el costo de la revisión y/o calibración, el cual asciende a la suma de \$499.489+IVA.

Sin embargo, si el usuario desea que se le haga una revisión y/o calibración del medidor en un laboratorio de metrología imparcial a la empresa, le indicamos que, el usuario del servicio de gas natural del inmueble en mención debe realizar las acciones pertinentes para tal fin, esto es, escoger el laboratorio que usted desea sea calibrado el medidor, así mismo, informar a la empresa una vez sea escogido el mismo.

Es importante mencionar que, el laboratorio debe cumplir con las normas de acreditación, y el certificado de calibración debe ser expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante la ONAC, de acuerdo a lo dispuesto en la norma NTC 17025, de acuerdo con lo establecido en el contrato de Condiciones Uniformes celebrado con la empresa, artículo **19 CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACION:** " *la calibración de los medidores la realizara LA EMPRESA en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).* ", por lo que le solicitamos informarnos el laboratorio donde realizara la calibración del medidor y confirmarnos su realización para de esta manera proceder con su requerimiento.

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

Anexo. Lo Anunciado

VALMER/73
ISAGON/73
ALBPIN/73
230761509