

Rad No.: 25-240-148250

Barranquilla, 29/09/2025

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

Contrato: 17203556

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 10 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-016185, referente al consumo cobrado en la facturación del mes de agosto 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:

Que a su petición radicada No. WEB 25-015194, recibida el día 27 de agosto de 2025, presentada por el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON, (relacionado con la reclamación por el consumo facturado en el mes de Julio de 2025) el término de respuesta vencía el día 16 de septiembre de 2025, fecha para la cual fue expedida la comunicación No. 25-240-145399, mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

Que mediante comunicación No. 25-240-145399 del día 16 de septiembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado por el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON, cuya notificación se realizó por correo electrónico, el día 23 de septiembre de 2025, través de la empresa de mensajería ANDES, autorizada para tal efecto.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece:

"Notificación electrónica: (...) La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración"

Conforme lo antes expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., brindo el trámite correspondiente a la petición radicado No. WEB 25-015194 del día 27 de agosto de 2025, relacionado con su inconformidad en el consumo facturado en la facturación del mes de julio de 2025, a través del acto administrativo No. 25-240-145399 del día 16 de septiembre de 2025. Es por ello que, en esta comunicación la Empresa tratará los valores cobrados en la facturación del mes de agosto de 2025.

Que en cuanto al consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2025, nos permitimos informarle lo siguiente:

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:

"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 parágrafo 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 parágrafo 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 justificada.

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

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 fue registrado por el medidor, ajustado por el factor de corrección.

Por lo cual, le indicamos que, en la facturación del mes de agosto de 2025, se le cobró un consumo correspondiente a la diferencia de lecturas del periodo, que fue registrada por el medidor, ajustado por el factor de corrección, que detallamos a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Factor Corrección	De	Consumo Mes (M3)
Agosto 2025	3.922	1.048	2,1531	=	6.188

Con ocasión a su solicitud, relacionamos las siguientes visitas técnicas realizadas por una de nuestras firmas contratistas, en las instalaciones del servicio de gas natural del mencionado inmueble:

- **17 de septiembre de 2025:** Se llevó a cabo una visita de verificación, durante la cual se realizó una prueba de hermeticidad que evidenció una fuga perceptible en la instalación interna. Como medida de seguridad, se procedió a cerrar la válvula de la acometida y se colocó un sticker por seguridad.
- **19 de septiembre de 2025:** Se efectuó una nueva visita de verificación, encontrando el medidor en buen estado. Sin embargo, el usuario no permitió la revisión completa, argumentando que ya había sido atendido por una firma contratista. No obstante, se identificó una lectura del medidor de **6.758** con una presión de **17 PSI**.

Teniendo en cuenta el resultado de las visitas anteriormente relacionadas, en próximos días una de nuestras firmas contratistas realizará las actividades de reparación correspondientes en el servicio de gas natural. Agradecemos toda la colaboración que les pueda brindar a nuestros técnicos, para la ejecución de su labor.

Al respecto es importante señalar que, las fugas perceptibles encontradas en las instalaciones internas del servicio de gas natural son registradas 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.

En cuanto a la **Petición No.1:** mediante la cual solicita se desmonte y 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.

En relación con la **Petición No. 2**, del derecho de petición le indicamos que se expidió cupón de pago No.908482818 por valor total de \$ 11.566.216,00, correspondiente a los valores que reconoce deber, el cual fue debidamente cancelado el día 13 de septiembre del 2025.

Respecto a la petición de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

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

VALMER/73
ISAGON/73
ALBPIN/73
231365491