

Rad No. 25-240-154371

Barranquilla, 31/10/2025

Señor(a)
BERTA LETICIA PINEDA CANOLE
Calle 55 No. 3E - 60
Barranquilla

Contrato: 1168877

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 10 de octubre de 2025, radicada bajo Interacción No. 232447847, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 55 No. 3E – 60 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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

Con relación al consumo cobrado en la facturación de los meses de mayo y junio de 2025, le informamos lo siguiente:

Debido a que, al momento de elaborar las facturas de los meses de mayo y junio de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor, no es visible la lectura), GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en las facturas de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 14 y 14 metros cúbicos respectivamente.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: “*La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales*”.

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN N°. 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 parágrafo 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."

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de 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 14 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 29 de julio de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 6942 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Para la elaboración de la factura del mes de agosto de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 6959 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 6599 metros cúbicos (factura de abril de 2025), arrojando una diferencia de 360 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 358 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de mayo de 2025, le corresponde un consumo de 88 metros cúbicos; al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 85 metros cúbicos; al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 94 metros cúbicos y al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 91 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 74 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2025, los 71 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025 y los 80 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025; más los 91 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2025, para completar los 358 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de mayo de 2025, de los 74 metros cúbicos por valor de \$213.119,00, el mes de junio de 2025, de los 71 metros cúbicos por valor de \$206.148,00, y el mes de julio de 2025, de los 80 metros cúbicos por valor de \$230.521,00; cobrados en la facturación del mes de agosto de 2025, se realizó con

fundamento en los 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 17 de octubre 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 registraba una lectura de 7009 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de mayo, 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 \$874.810,00, por conceptos de consumo facturado de agosto de 2025 y ajuste de los meses de mayo, junio y julio de 2025, registrado en la factura del mes de agosto de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$481.986,00, correspondiente a las facturas de los meses de septiembre y octubre de 2025 que no es objeto de reclamo.

Es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.

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 JÚBITZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS004/73
232447847

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 Comutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Versión: 1

Fecha: 22/01/2025