

Rad No. 25-240-150655

Barranquilla, 10/10/2025

Señor(a)
SANDRA PATRICIA FLORIAN RAMIREZ
Carrera 21A4 No. 29G - 62
Santa Marta.

Contrato: 17157890

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 24 de septiembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 231787429, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 21A4 No. 29G - 62 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de agosto de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de agosto y septiembre de 2025.

Consumo agosto de 2025

Verificada la facturación No. 2155395880 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de agosto de 2025, de los 17 metros cúbicos cobrados, se facturaron 13 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 29 de septiembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$38.948.00 por concepto de consumo correspondiente a los 13 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de agosto de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-1303677-2009, en nuestra base de datos dejándola en 1672 metros cúbicos.

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

Consumo septiembre 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 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

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

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 septiembre 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 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 29 de septiembre de 2025 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien identificó medidor con una lectura de 1680 metros cúbicos, predio enrejado, se realizaron pruebas y se descarto fuga en la instalación del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 10 de septiembre de 2025 arrojando una lectura de 1677 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura asignada al medidor, la cual fue de 1672 metros cúbicos (periodo de agosto de 2025, después de efectuar el ajuste de consumo informado anteriormente), arrojando una diferencia de 5 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 5 metros cúbicos, correspondiente a al mes de septiembre de 2025

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de septiembre de 2025, en el sentido de, descontar los 3 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de septiembre de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2025, de los 3 metros cúbicos por valor de \$9.132,00, descontados en la facturación del mes de septiembre 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”.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de los meses de agosto y septiembre 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

GSS011/73 A.E.
231787429