

Rad No.: 25-240-160788

Barranquilla, 10/12/2025

Señor(a)
SULMIRA CHARRIS GONZALES
Carrera 6 No. 3 – 156
Guacamayal (Z. B.)

Contrato: 17113221

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 19 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. CG 25-001407, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 6 No. 3 – 156 de Guacamayal (Z. B.), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero en aclarar que, el día 19 de agosto de 2025 se realizó cambio de medidor No. U-218980-S por encontrarse en mal estado (odómetro desprendido) y en su lugar se instaló medidor No. SH-21006643-25.

Ahora bien, teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los consumos facturados posteriores al cambio de medidor, en la presente comunicación le daremos tramite a los consumos de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025.

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes agosto de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de contador diferente) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 13 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 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 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 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 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 20 de octubre de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 630 metros cúbicos, se encontró medidor en buen estado, funcionamiento normal, no se pudo realizar prueba de hermeticidad, toda vez que, se encontraban haciendo uso del servicio, usuario tiene venta de fritos.

Para la elaboración de la factura del mes octubre de 2025, se verificó que, entre los meses de agosto, septiembre y octubre, se consumió un total de 639 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 19 de agosto de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. U-218980-S, antes que se realizara su cambio, había sido de 1840 metros cúbicos, (factura del mes de julio de 2025), a la lectura 1853 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 19 de agosto de 2025), esto muestra una diferencia de 13 metros cúbicos, más los 631 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. SH-21006643-25, al momento de elaborar la factura del mes de octubre de 2025, nos arroja un total de 644 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 639 metros cúbicos, correspondiente a 51, 299 y 289 metros cúbicos para los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025, respectivamente.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de octubre de 2025, en el sentido de, cobrar los 38 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025, los 285 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025; más los 289 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 639 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2025, de los 285 metros cúbicos por valor de \$844.868.00, cobrados en la facturación del mes de octubre 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*".

No obstante, con ocasión a su solicitud de visita de verificación, el día 20 de noviembre de 2025 enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, el cual, revisó centro de medición y no tiene escape, se encontró instalado punto de consumo estufa de cuatro quemadores y hay punto adicional en manguera amarilla para estufas semi industrial, usuario tiene venta de fritos, se realizó hermeticidad en la interna en el medidor y no mostró fuga, usuario no autorizó la adecuación del punto adicional.

Igualmente, con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 25 de noviembre 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 medidor en buen estado, se realizaron pruebas de funcionamiento y hermeticidad sin evidenciar anomalías, lectura de 960 metros cúbicos.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de agosto y septiembre de 2025, reflejados en la facturación del mes de octubre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de octubre de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual, no es factible acceder a su petición de realizar ajustes en los valores cobrados.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$1.789.428 por concepto de ajuste de consumo de agosto, septiembre de 2025 y consumo de octubre de 2025, registrados en la factura del mes de octubre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$1.012.715.00 correspondiente a la factura de los meses de octubre y noviembre de 2025 de lo que no es objeto de reclamo.

Así mismo, conforme a su petición, nos permitimos anexar a la presente comunicación copia del acta de las visitas realizadas los días 20 y 25 de noviembre de 2025.

Por otro lado, conforme a su solicitud, nos permitimos relacionar el histórico de consumo de los últimos cinco (5) meses, teniendo en cuenta que, no especifica lapso sobre el cual versa su solicitud.

Periodo	Consumo (M3)
jul-25	0
ago-25	51
sep-25	299
oct-25	289
nov-25	242

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
233894489

Anexo lo enunciado