

Rad No.: 25-240-160904

Barranquilla, 11/12/2025

Señor(a)
YENIS MARQUEZ SILVA
Carrera 30 No. 8A - 4
Ciénaga

Contrato: 66312484

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. CG 25-001440, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 30 No. 8A – 4 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la deuda de \$100.000.00 y el consumo cobrado de 24 y 25 metros cúbicos, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que corresponde a la factura del mes de octubre de 2025, la cual, se expidió por valor de \$100.394.00 donde le cobran un ajuste de consumo de los meses de agosto y septiembre de 2025, por lo cual, en la presente comunicación solo nos pronunciaremos respecto a los consumos de los meses de agosto, septiembre y octubre 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 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 de los meses de agosto y septiembre de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura de los meses señalados, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 12 metros cúbicos para cada citado periodo, 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 17 de septiembre de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 244 metros cúbicos, se encontró medidor en buen estado, funcionamiento normal, se realizó prueba de hermeticidad y se encontró fuga en interna.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica, el día 18 de septiembre de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, se encontró inmueble solo, no se pudo realizar verificación, se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado 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.

Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 252 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 179 metros cúbicos (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de 73 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 73 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 24 metros cúbicos, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 25 metros cúbicos; y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 24 metros cúbicos.

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 12 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025, los 13 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025; más los 24 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 73 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 12 metros cúbicos por valor de \$23.740,00 y del mes de septiembre de 2025, de los 13 metros cúbicos por valor de \$27.008,00, 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 periodos 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, el día 26 de noviembre de 2025 enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, se encontró inmueble solo.

Igualmente, con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de 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 28 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, funcionamiento normal, se realizó prueba de hermeticidad y se encontró fuga en interna, lectura de 269 metros cúbicos.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica, el día 28 de noviembre de 2025, enviamos nuevamente a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, se encontró inmueble solo, no se pudo realizar verificación y/o reparaciones.

Así las cosas, le sugerimos comunicarse con nuestra línea de atención al usuario (605)3227000 con el fin de coordinar una nueva visita y realizar verificación de las instalaciones y reparaciones que haya a lugar.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparado, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

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 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$76.121.00 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 se encuentra al día hasta la facturación del mes noviembre de 2025.

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 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

GSS007/73
234127089

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