

Rad No. 25-240-162174

Barranquilla, 18/12/2025

Señor(a)
LUZMILA OSORIO CERQUERA
Calle 7D No. 19D - 13
Santa marta (MAG)

Contrato: 2164790

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 27 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 234185998, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 7D No. 19D – 13 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 septiembre y octubre 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, septiembre, octubre y noviembre de 2025.

Consumo del mes de agosto de 2025

Verificada la facturación No. 2155886128 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 22 metros cúbicos cobrados, se facturaron 10 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 noviembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$30.44.,00, por concepto de consumo correspondiente a los 10 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de agosto de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. L-202624, en nuestra base de datos.

Consumo del mes de septiembre de 2025

Verificada la facturación No. 2157321050 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de septiembre de 2025, de los 22 metros cúbicos cobrados, se facturaron 10 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 noviembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$29.870.00, por concepto de consumo correspondiente a los 10 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de septiembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. L-202624, en nuestra base de datos.

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

Consumo del mes de octubre y noviembre 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 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 párrafo 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 octubre 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 17 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 27 de octubre de 2025, y se pudo observar medidor en buen estado, registraba una lectura de 5580 metros cúbicos. se realiza prueba de funcionamiento y no presenta fuga.

Para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5590 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 5586 metros cúbicos (factura de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de 4 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 4 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 2 metros cúbicos; y al periodo de noviembre de 2025, le corresponde un consumo de 2 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de noviembre de 2025, en el sentido de, descontar los 15 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de octubre de 2025; así mismo, genero cobro de los 2 metros

cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2025, para completar los 4 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de octubre de 2025, de los 15 metros cúbicos por valor de \$44.715.00, descontados en la facturación del mes de noviembre 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".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de noviembre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 29 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 con lectura 55593 metros cúbicos. se realiza prueba de funcionamiento y no presenta fuga.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 21 de noviembre de 2025 arrojando una lectura de 5590 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 5566 metros cúbicos (factura corregida de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de 24 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 24 metros cúbicos, correspondiente a 12 metros cúbicos para el mes de octubre de 2025 y 12 metros cúbicos para el mes de noviembre de 2025

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del servicio, en el sentido de, cobrar los 10 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2025 y los 10 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de noviembre de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación del servicio de los 10 metros cúbicos por valor de \$29.810.00, y de los 10 metros cúbicos por valor de \$29.610.00, cobrados en la facturación del servicio, 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".

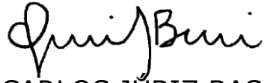
Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses antes señalado, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (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

GSS011JR/73
234185998