

Rad No. 25-240-157914

Barranquilla, 24/11/2025

Señor(a)
CLAUDIO MANUEL DURAN MONTENEGRO
Calle 8 No. 23 - 52
Fundación (MAG)

Contrato: 17114094

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 4 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233371829, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 8 No. 23 – 52 de Fundación (MAG), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 18 de septiembre de 2025 el señor CLAUDIO MANUEL DURAN MONTENEGRO se acercó a nuestras oficinas de atención al usuario, reportando fuga en la instalación interna, por lo cual el día 19 de septiembre de 2025 enviamos al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo).

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 16 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 2 de octubre de 2025, con el fin de efectuar una revisión técnica, el cual se evidencio medidor en buen estado, con una lectura de 3911 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se evidencio fuga en la instalación.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 27 de octubre de 2025, envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga, usuario autorizo a generar reparaciones, por lo cual fue creada orden de trabajo.

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.

Por lo que, el día 8 de noviembre de 2025, una de nuestras firmas contratistas visitó el citado inmueble y realizó las respectivas reparaciones, quedando la instalación del servicio funcionando en óptimas condiciones.

Cabe resaltar que, los mencionados trabajos generaron un costo de \$243.946.00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio.

Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3936 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3825 metros cúbicos (factura de agosto de 2025), arrojando una diferencia de 111 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 110 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 55 metros cúbicos; y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 55 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 39 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025; más los 55 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 110 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2025, de los 39 metros cúbicos por valor de \$110.450.00, 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".

Ahora bien, el día 3 de octubre de 2025 enviamos a unos de nuestros operarios con el fin de realizar una visita técnica, el cual no se llevó a cabo por causas ajenas a la empresa (predio solo).

Por lo anterior, el día 27 de octubre de 2025, unos de nuestros técnicos se acercó al predio en comento, el cual reviso centro de medición y la red interna encontrando fuga, sin embargo, no pudo ser ubicada debido a que usuario remodelo la cocina. Se genera orden para el contratista para identificar la fuga o cambiar la interna, se dejó válvula de acometida cerrada con sello de suspensión por seguridad.

Así las cosas, el día 8 de noviembre de 2025, enviamos a unas de nuestras firmas contratistas, la cual realizó reparación en el centro de medición, para cambiar regulador con fuga venteo, se cambió u 0.40 de cobre por daño, se hizo reparación en interna para cambiar tramo de tubería perforado. Usuario no autoriza el cambio del medidor.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparada, 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.

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 15 de noviembre de 2025, con el fin de efectuar una revisión técnica, el cual se evidencio medidor no se encuentra en óptimas condiciones (laminilla de odómetro caída).

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de septiembre de 2025, reflejado 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$208.823.00, por concepto de consumo de octubre de 2025, registrado 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 de octubre de octubre 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 (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

GSS008/73
233371829