

Rad No. 25-240-158583

Barranquilla, 27/11/2025

Señor(a)
REINEL DAVID VALENCIA COTES
Carrera 5 No. 26B - 59 Unidad Residencial
Santa Marta (MAG)

Contrato: 17118738

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 6 de noviembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 233436232, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 5 No. 26B - 59 Unidad Residencial de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro por concepto de consumo reflejado en la factura del mes de septiembre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025.

Sea lo primero mencionar que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encontraba "suspendido" desde el mes de julio de 2018, y a partir del mes de enero de 2021, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 24 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses desde enero de 2019 hasta diciembre de 2020 valor de \$414.170,00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$748.805,00,, para un total de \$1.162.975,00, correspondiente a la deuda que presentaba en el inmueble en mención.

Cabe anotar que, el día 10 de septiembre de 2025 el usuario del servicio realizó una refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de enero de 2019 hasta diciembre de 2020, por la suma total de \$414.170,00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$748.805,00 es decir, que el valor total adeudado al momento de realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$1.162.975,00, tal como se le indicó en el párrafo anterior.

Referente al cobro de CONSUMO DE GAS NATURAL, nos permitimos informarle que al momento de realizar el acuerdo de pago el día 10 de septiembre de 2025, el citado servicio quedó activo en nuestro sistema comercial, lo cual ocasionó que, en la factura del mes de septiembre de 2025 se realizará el cobro de los consumos de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, así mismo el consumo promedio que le correspondía al mes de septiembre de 2025, esto debido a que a pesar de que el usuario se encontraba suspendido el medidor continuaba registrando diferencia de lecturas, es decir, que se encontraba haciendo uso del servicio sin autorización.

Ahora bien, es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. no generara cobro por concepto de consumo, en la eventualidad que el medidor no registre diferencias de lecturas. Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025** corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. C-1943539-14, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Abr-25	6412		6200		0,9896		210
May-25	6594		6412		0,9877		180
Jun-25	6799		6594		0,9875		205
Jul-25	6991		6799		0,9894		192
Ago-25	7183		6991		0,9896		192

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

Ahora bien, consideramos importante resaltar que, el consumo del mes de septiembre de 2025 fue facturado por consumo promedio, tal como lo manifestamos anteriormente.

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:

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

"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 196 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 septiembre de 2025, y se pudo observar que el medidor se encuentra en buen estado, registraba una lectura de 7497 metros cúbicos, servicio en nuestro sistema registra como suspendido voluntariamente, no se logró realizar pruebas, toda vez que se encuentran realizando uso del servicio.

Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 7736 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura asignada al medidor, la cual fue de 7190 metros cúbicos (periodo de agosto de 2025), arrojando una diferencia de 546 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 542 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 271 metros cúbicos; y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 271 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 75 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025; más los 271 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 542 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2025, de los 75 metros cúbicos por valor de \$228.300,00, 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".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo reflejado en las facturas de los meses de 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 10 de noviembre de 2025, quien efectuó una visita en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que el medidor se encuentra en buen estado, registraba una lectura de 7972 metros cúbicos, no se logró realizar pruebas, toda vez que se encuentran realizando uso del servicio.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$4.433.385.00, por concepto de ajuste de consumo del mes de abril, mayo, junio, julio agosto y septiembre de 2025, registrado en la factura del mes septiembre y octubre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de 1.023.981.00, correspondiente a la factura del mes noviembre de 2025 que no es objeto de reclamo.

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

GSS011JR/73
233436232