

Rad No. 25-240-160548

Barranquilla, 10/12/2025

Señor(a)
MARIA DEL CARMEN ALVAREZ
Carrera 26A No. 11A - 37
Santa Marta, (Mag).

Contrato: 2184228

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 19 de noviembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 233890129, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 26A No. 11A - 37 de Santa Marta, (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo ajustado en el mes de agosto de 2025 y el consumo facturado de los meses de septiembre y octubre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Consumo agosto y septiembre 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 agosto 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 29 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 9 de septiembre de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 5711 metros cúbicos, medidor en buen estado, se realizaron pruebas y se evidencio fuga en la instalación del servicio, equipo gasodoméstico residencial de 2 quemadores.

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.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 11 de septiembre 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, se deja válvula cerrada por seguridad.

Por lo que, el día 15 de septiembre 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, nota usuario autoriza romper enchape en cocina.

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.

Cabe resaltar que, los mencionados trabajos generaron un costo de \$123.765,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio.

Para la elaboración de la factura del mes de septiembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5739 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 5632 metros cúbicos (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de 107 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 106 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 52 metros cúbicos; y al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 54 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de septiembre de 2025, en el sentido de, cobrar los 23 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025; más los 54 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de septiembre de 2025, para completar los 106 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 23 metros cúbicos por valor de \$70.012,00, cobrados en la facturación del mes de septiembre 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".

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de agosto de 2025, reflejado en la facturación del mes de septiembre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de septiembre de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Consumo octubre de 2025.

En cuanto al consumo del mes de octubre de 2025, le informamos que corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-18630, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Octubre - 2025	5785		5739		0.9917		46

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de octubre de 2025, 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.

Cabe resaltar, que evidenciamos en nuestro sistema de gestión comercial, que el usuario del servicio, el día 5 de noviembre de 2025 presento inconformidad en una de nuestras oficinas, solicitando una revisión a toda la instalación del servicio.

Con relación a dicha solicitud, antes mencionada, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 7 de noviembre de 2025, envió a uno de nuestros técnicos al inmueble en comento y este reviso centro de medición y realizo prueba de hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio, se encontró casa sola.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 24 de noviembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo, no se pudo efectuar contacto con el usuario, posible fuga lectura de gas varía, se deja 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.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. Y-18630, presentaba una lectura de 5811 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de octubre de 2025.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$187.114,00, por conceptos de consumo ajustado de agosto de 2025 y el facturado de los meses de

septiembre y octubre de 2025, registrado en las facturas de los meses de 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 \$384.041,00, correspondiente a las facturas de los meses de octubre y 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 (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

GSS004/73
233890129