

Rad No. 25-240-125946

Barranquilla, 5/06/2025

Señor(a)
JENNIFER MOLINA PALACIO
Calle 11B3 No. 6 Sur - 60
Malambo

Contrato: 67542092

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 15 de mayo de 2025, radicada bajo Interacción No. 226973865, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11B3 No. 6 Sur - 60 de Malambo nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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

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."

1. 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."

2. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación de los meses de febrero y marzo de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que

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

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 9 y 7 metros cúbicos respectivamente, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

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 22 de febrero de 2025, pero no fue posible efectuar una revisión técnica de la instalación por causas ajenas a la empresa (predio solo con rejas, no se visualiza lectura, Orden de fachada con error, problemas de movilidad).

Por lo que, el día 15 de abril de 2025, nuevamente una de nuestras firmas contratistas visitó el citado inmueble y no fue posible realizar la revisión técnica de la instalación por causas ajenas a la empresa (Zona peligrosa, no es posible verificación).

4. Para la elaboración de la factura del mes de abril de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 110 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 54 metros cúbicos (factura de enero de 2025, arrojando una diferencia de 56 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 56 metros cúbicos.

5. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de febrero de 2025, le corresponde un consumo de 19 metros cúbicos; al periodo de marzo de 2025, le corresponde un consumo de 19 metros cúbicos; y al periodo de abril de 2025, le corresponde un consumo de 18 metros cúbicos.

6. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de abril de 2025, en el sentido de, cobrar los 10 y 12 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de febrero y marzo de 2025 respectivamente; más los 18 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de abril de 2025, para completar los 56 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

7. El ajuste de consumo de la facturación de los meses de febrero y marzo de 2025, de los 10 metros cúbicos por valor de \$14.165,00 y los 12 metros cúbicos por valor de \$ 17.156,00; cobrados en la facturación del mes de abril 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 períodos 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*".

8. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en los meses de febrero, marzo y abril de 2025 le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 23 de mayo , con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (Se realiza contacto telefónico con la usuaria y se gestiona la orden, se llega al predio y no se encuentra nadie en el predio, zona peligrosa según habitantes del sector)

9. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de febrero y marzo de 2025, reflejado en la facturación del mes de abril de

2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de abril 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 \$46.310,00, por concepto de consumo, registrado en las facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$149.911,00, correspondiente a las facturas de los meses de abril y mayo 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 K.S
226973865