

Rad No. 26-240-100322

Barranquilla, 6/01/2026

Señor(a)
SARA CRISTINA CAROL LORA
Calle 72 No. 1F - 15
Barranquilla

Contrato: 48138543

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestra línea de atención al usuario el día 16 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. Interacción 234966695, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 72 No. 1F - 15 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación al consumo cobrado en la facturación de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2025, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., también será necesario pronunciarse sobre el consumo del mes de agosto de 2025.

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 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 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 3 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 4 de septiembre de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 3204 metros cúbicos, se realizaron pruebas

funcionamiento y hermeticidad sin evidenciar anomalías, usuario no permitió realizar prueba de presión.

Para la elaboración de la factura del mes de septiembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3230 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2603 metros cúbicos (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de 627 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 604 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 302 metros cúbicos; y al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 302 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 299 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025; más los 302 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de septiembre de 2025, para completar los 604 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 299 metros cúbicos por valor de \$883.458.00, cobrados en la facturación del mes de septiembre de 2025, se realizó con fundamento en los 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*".

Consumo octubre y noviembre de 2025

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de octubre y noviembre de 2025 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1198044-2009, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	Lectura anterior	Factor de corrección	Consumo mes (m3)
Oct 25	3310	3230	0.9938	99
Nov 25	3413	3310	0.9963	103

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.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 22 de diciembre de 2025 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó medidor en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y presenta fuga no localizada.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. U-1198044-2009, presentaba una lectura de 3509 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de noviembre de 2025.

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.*

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.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica, el día 23 de diciembre de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual, revisó centro de medición y no se evidenciaron fugas, usuario no permitió revisar cocina ni realizar prueba de hermeticidad, lectura de 3509 metros cúbicos.

Así las cosas, le sugerimos comunicarse con nuestra línea de atención al usuario con el fin de coordinar una nueva visita y realizar revisión de las instalaciones y reparaciones que haya a lugar.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido 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.

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

Es importante señalar que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$371.363.00, correspondiente a la factura del mes de diciembre 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
234966695