

Rad No. 26-240-106708

Barranquilla, 11/02/2026

Señor(a)
MORAN SERNA YESMINE PATRICIA
Calle 37 No. 1J2 - 40 Apartamento
Barranquilla

Contrato: 48110701

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas en atención al usuario, el día 23 de enero de 2026, radicada bajo interacción No. 236414572, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la dirección Calle 37 No. 1J2 - 40 Apartamento de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Consumo de noviembre y diciembre 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 noviembre 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 14 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 12 de diciembre de 2025, con el fin de realizar una visita técnica el cual no se llevo a cabo por causas ajenas a la empresa (predio solo).

Para la elaboración de la factura del mes de diciembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 2518 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2465 metros cúbicos (factura de octubre de 2025), arrojando una diferencia de 53 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 53 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de noviembre de 2025, le corresponde un consumo de 28 metros cúbicos; y al periodo de diciembre de 2025, le corresponde un consumo de 25 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de diciembre de 2025, en el sentido de, cobrar los 14 metros cúbicos de consumo que faltaron por cobrar en el mes de noviembre de 2025, más los 25 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de diciembre de 2025, para completar los 53 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de noviembre de 2025, de los 14 metros cúbicos por valor de \$34.864.00, cobrados en la facturación del mes de diciembre 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".

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

No obstante, a lo anterior para GASCARIBE S.A. E.S.P., le fue necesario reliquidar el consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2025 nuevamente, en la facturación del servicio, tal como lo detallamos a continuación:

Consumo de noviembre de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 2 de diciembre de 2025 arrojando una lectura de 2480 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2465 metros cúbicos (factura de noviembre de 2025), arrojando una diferencia de 15 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 15 metros cúbicos, correspondiente a 15 metros cúbicos para el mes de noviembre de 2025.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del servicio, en el sentido de, descontar los 13 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de noviembre de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de noviembre de 2025, de los 13 metros cúbicos por valor de \$33.000.00, descontados en la facturación del mes de diciembre 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".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de diciembre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al

predio que nos ocupa, el día 29 de enero de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica, el cual se evidencio que el medidor registraba una lectura de 2506 metros cúbicos, el cual se realizaron pruebas y no presenta fuga.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de noviembre de 2025, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Consumo de diciembre de 2025.

Verificada la facturación No. 2163315650, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de diciembre de 2025, de los 25 metros cúbicos cobrados, se facturaron 12 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 29 de enero de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$28.068.00, por concepto de consumo correspondiente a los 12 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de diciembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-857426-Y, en nuestra base de datos.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

Es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.

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
236414572