

Rad No.: 26-240-102336

Barranquilla, 19/01/2026

Señor(a)
DORIS SALCEDO ARAUJO
Calle 18C No. 26A – 14
Ciénaga

Contrato: 17114277

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. CG 25-001542, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 18C No. 26A – 14 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del consumo del mes de noviembre de 2025 le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., también será necesario pronunciarse sobre el consumo del mes de octubre 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 octubre 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 18 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 12 de noviembre de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 254 metros cúbicos, se encontró medidor en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad sin evidenciar fugas.

Para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 263 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 188 metros cúbicos (factura de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de 75 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 74 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 38 metros cúbicos; y al periodo de noviembre de 2025, le corresponde un consumo de 36 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de noviembre de 2025, en el sentido de, cobrar los 20 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2025; más los 36 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2025, para completar los 74 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de octubre de 2025, de los 20 metros cúbicos por valor de \$57.376,00, cobrados en la facturación del mes de noviembre 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, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 3 de enero de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se revisó con el detector y se encontró escape por la espiga de la válvula de acometida y por el desfogue del regulador, se generó orden de reparación.

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 8 de enero de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, usuario no autorizó reparaciones.

Igualmente, el día 15 de enero de 2025 enviamos nuevamente al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, se encontró inmueble solo, no hubo acceso al medidor.

Así las cosas, le sugerimos comunicarse con nuestra línea de atención al usuario con el fin de coordinar una nueva visita y realizar las reparaciones pertinentes.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparado, 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 octubre de 2025, reflejado en la facturación del mes noviembre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de noviembre 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 \$114.172.00 por concepto de ajuste de consumo de octubre de 2025 y consumo de noviembre de 2025 registrados en la factura del mes de noviembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$99.602.00, correspondiente a la factura de los meses de noviembre y diciembre de 2025 de lo 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

GSS007/73
235470915