

Rad No. 26-240-111611

Barranquilla, 11/03/2026

Señor(a)
REINALDO MARTELO RODRIGUEZ
Calle 94 No. 45b - 46 Piso 2 Apartamento 4
Barranquilla

Contrato: 48168360

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 19 de febrero de 2026, radicada bajo Interacción No. 237514861, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 94 No. 45B - 46 Piso 2 Apartamento 4 de Barranquilla, 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 enero y febrero de 2026, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026.

Consumo 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 5 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

No obstante, le informamos que, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el día 8 de enero de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, el medidor U-1579611-2011, no se encontraba en óptimas condiciones (odómetro desalineado) por lo cual, no es posible determinar la lectura real del medidor.

De acuerdo a lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. procedió a asignar el consumo promedio correspondiente para el mes de octubre de 2025, el cual correspondía a 8 metros cúbicos, respectivamente. Cabe resaltar que, tal como lo manifestamos anteriormente, para dicho mes solo se facturaron 5 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la facturación del mes de marzo de 2025, los 3 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2025, por valor de \$8.961,00.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo promedio cobrado, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Consumo noviembre y diciembre de 2025

Referente al consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2025, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, dichos consumos ya fueron objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente:

El día 6 de enero de 2026, el señor REINALDO MARTELO RODRIGUEZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un reclamo verbal bajo Interacción No. 235739644 que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado, incluyendo los meses de noviembre y diciembre de 2025), del reclamo verbal presentado por usted el día 19 de febrero de 2026 bajo Interacción No. 237514861.

Al respecto, es importante indicarle que el reclamo verbal bajo Interacción No. 235739644 el día 6 de enero de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-103875 del 27 de enero de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros por concepto de consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 19 de febrero de 2026, el señor REINALDO MARTELO RODRIGUEZ, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 26-240-103875 del 27 de enero de 2026. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-26-200479 del 27 de febrero de 2025, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, modificar la comunicación No. 26-240-103875 del 27 de enero de 2026, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el reclamo verbal presentado por usted el día 19 de febrero de 2026 bajo Interacción No. 237514861, *relativo a la inconformidad con el consumo facturado, incluyendo los meses de noviembre y diciembre de 2025*, fue resuelto a través de la Resolución No. 240-26-200479 del 27 de febrero de 2025, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra Resolución No. 240-26-200479 del 27 de febrero de 2025.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Consumo enero, febrero y marzo de 2026

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 **enero de 2026**, 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 11 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 26 de enero de 2026, y se pudo observar que el medidor no se encontraba en óptimas condiciones, odómetro desalineado.

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de **febrero de 2026**, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 11 metros cúbicos respectivamente.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.

Consideramos importante resaltar que, sobre el citado servicio el día 20 de febrero de 2025 se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. U-1579611-2011, el cual no se encontraba en óptimas condiciones (odómetro desalineado) y se instaló el medidor No. K-5494091-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

De acuerdo a lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. procedió a asignar consumo promedio el cual correspondía a 8 metros cúbicos, respectivamente, para los meses de enero, febrero y marzo de 2026, teniendo en cuenta el estado del medidor retirado,

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P. realizó un ajuste en la factura del mes de marzo de 2025, en el sentido de, descontar los 3 y 3 metros cúbicos de consumo cobrados de más en los meses de enero y febrero de 2025; así mismo, genero cobro de los 8 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2025 por promedio.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de enero de 2025, de los 3 metros cúbicos por valor de \$9.012,00, descontados en la facturación del mes de marzo 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"*.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en los meses enero y febrero de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 26 de febrero de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que, el medidor No. K-5494091-25 se encuentra en buen estado, lectura 2 metros cúbicos.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de octubre de 2025, enero y febrero de 2026, reflejado en la facturación del mes de marzo de 2026; así como, el consumo correspondiente al periodo de marzo de 2026, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, excepto el consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2025, dentro de los (5) cinco 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 Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS003/73
237514861