

Rad No. 26-240-104210

Barranquilla, 28/01/2026

Señor(a)
PALLARES RAMOS RAFAEL ENRIQUE
Urbanización Luz Del Mundo Manzana 20 Casa 10A
Santa Marta (Mag)

Contrato: 17112789

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 14 de enero de 2026, radicada bajo el No. Interacción 236040220, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Luz Del Mundo Manzana 20 Casa 10A de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación al consumo cobrado en la facturación de los meses de noviembre y diciembre 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.

Consumo octubre y noviembre 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 16 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 22 de noviembre de 2025, sin embargo, se encontró inmueble solo, no se pudo observar lectura.

Para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5167 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4356 metros cúbicos (factura de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de 811 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 805 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 396 metros cúbicos; y al periodo de noviembre de 2025, le corresponde un consumo de 409 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 380 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2025; más los 409 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2025, para completar los 805 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de octubre de 2025, de los 380 metros cúbicos por valor de \$1.128.293,00, 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".

Consumo diciembre de 2025

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de diciembre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-221123-S, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Dic 25	5569		5167		0.9908		398

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de diciembre de 2025 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.

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.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 17 de enero de 2026 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 realizaron pruebas de funcionamiento y hermeticidad sin evidenciar anomalías, usuario manifiesta que servicio es compartido con otro apartamento.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. U-221123-S, presentaba una lectura de 5604 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de diciembre de 2025.

Cabe anotar que, la situación encontrada en el citado inmueble donde usuario manifestó que el servicio es compartido no cumple con las normas técnicas y de seguridad vigente, además representa una situación insegura, tanto para el inmueble como para los vecinos y el sistema de distribución de gas natural. Por lo cual, le solicitamos retirar la conexión en mención.

De acuerdo con la legislación vigente, todos los inmuebles deben contar con instalación del servicio de gas natural según lo establecido en el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, el cual indica lo siguiente: *"Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual del consumo"*.

En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con La Empresa, establece entre las Obligaciones del suscriptor o usuario lo siguiente: *"Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio."*

Así mismo, el citado Contrato establece entre las Causales de Suspensión lo siguiente: *"Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio"*.

Y en su capítulo III, artículo 18 establece *"Cada suscriptor o usuario deberá contar con su correspondiente equipo de medida individual, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio"*.


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 a los periodos de noviembre y diciembre 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 \$3.434.192.00 por conceptos de ajuste de consumo de octubre de 2025 y consumos de noviembre y diciembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$200.874.00, correspondiente a las facturas 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
236040220