

Rad No. 26-240-114746

Barranquilla, 27/03/2026

Señor(a)
LEINA LUZ GRACIAS FERRER
Calle 6 No. 37B - 17
Malambo.

Contrato: 8092131

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 6 de marzo de 2026, radicada bajo Interacción No. 238225208, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6 No. 37B - 17 de Malambo, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de febrero de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

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."

Que, al momento de la elaboración de la facturación del mes de **febrero 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 17 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 marzo de 2026, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 293 metros cúbicos. Así mismo, se identificó, que la instalación del servicio presentaba fuga, por lo cual se procedió cerrar válvula de acometida por seguridad.

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.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 5 de marzo de 2026 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga, por lo cual fue recomendada orden de trabajo para efectuar reparaciones.

Por lo que, el día 11 de marzo de 2026, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizo las respectivas reparaciones y adecuaciones a petición del usuario, quedando la instalación del servicio funcionando en óptimas condiciones.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue 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.

Cabe resaltar que, las reparaciones ejecutadas en el predio en comento el día 7 de abril de 2025, generaron un costo de \$684.245,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo los conceptos de MODIFICACION CENTRO DE MEDICION 18/03/2026 y MODIFICACION RED INTERNA 18/03/2026.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 11 de marzo de 2025 envió a una de nuestras firmas contratista al predio que nos ocupa, quien identificó medidor con una lectura de 294 metros cúbicos, la instalación del servicio se encuentra en buen estado y sin fuga, toda vez, que, el mismo día de hoy le realizaron trabajos de reparación.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 13 de febrero de 2026 arrojando una lectura de 270 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 205 metros cúbicos (factura de enero de 2026), arrojando una diferencia de 65 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 64 metros cúbicos, correspondiente al mes de febrero de 2026.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de febrero de 2026, en el sentido de, cobrar los 47 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de febrero de 2026

El ajuste de consumo de la facturación del mes de febrero de 2026, de los 47 metros cúbicos por valor de \$138.710,00, cobrados en la facturación del mes de XXXXX de 202X, 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".

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes febrero de 2026, reflejado en dicha cuenta de cobro, 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 \$164.018,00 por concepto de consumo y ajuste de consumo del mes de febrero de 2026, registrado en el estado de cuenta del mes de febrero de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$119.125,00, correspondiente a la factura del mes de marzo de 2026 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 (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, 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

GSS014/73
238225208