

Rad No. 26-240-115305

Barranquilla, 1/04/2026

Señor(a)  
DIEGO ARMANDO OLIVO ROJANO  
TRANSVERSAL 9 DIAGONAL 14 - 137  
SOPLAVIENTO

Contrato: 48174697

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención el día 13 de marzo de 2026, radicada bajo la interacción No. 238505694, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Transversal 9 Diagonal 14 - 137 de Soplaviento, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero en aclarar que el día 13 de marzo de 2026, el señor DIEGO ARMANDO OLIVO ROJANO, se acercó a nuestras oficinas de atención al usuario, con el fin de

presentar una queja y/o reclamo, pero manifestó que no tenía el documento en físico que, por lo que se le indico que es un requisito aportar el documento en físico para presentar dicha solicitud, no obstante, se le brindó información de los diferentes canales para presentar peticiones, quejas y reclamo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el ajuste de consumo del mes de enero de 2026 y el consumo 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."*

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 14 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 27 de enero de 2026 y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 2199 metros cúbicos. se realizó revisión del medidor sin anomalías, se realizó prueba de hermeticidad fuga en el primer tramo de la interna.

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 28 de enero de 2026 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga, usuario autorizo a generar reparaciones, por lo cual fue creada orden de trabajo, se deja válvula cerrada por seguridad.

Por lo que, el día 5 de febrero de 2026, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizo las siguiente reparaciones: se realiza levante de acometida enterrada, se levanta centro de medición, se cambia el regulador, elevador, se cambia punto de interna del centro de medición con fuga, se realiza alargue de interna en media peal 9.70 metros para cambiar tubería no adecuada, se instalan manguera de seguridad, 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 5 de febrero de 2026, generaron un costo total de \$731.376,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_11/03/2026 y Financiacion\_11/03/2026.

Para la elaboración de la factura del mes de **febrero de 2026**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 2226.9460 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2002.1820 metros cúbicos (factura de diciembre de 2025), arrojando una diferencia de 2224.7640 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 2224 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de enero de 2026, le corresponde un consumo de 114 metros cúbicos; y al periodo de febrero de 2026, le corresponde un consumo de 110 metros cúbicos.

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 100 metros cúbicos de consumo que faltaban por

cobrar en el mes de enero de 2026; más los 110 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de febrero de 2026, para completar los 2224 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de enero de 2026, de los 100 metros cúbicos por valor de \$295.725,00, cobrados en la facturación del mes de febrero de 2026, 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 febrero de 2026 le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 25 de marzo de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar medidor sin anomalías, se realizó prueba de hermeticidad sin fuga, se realizaron trabajos de reparación por fuga en la interna recientemente, servicio normal.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes enero de 2026 reflejado en la facturación del mes febrero de 2026; así como, el consumo correspondiente al periodo de febrero de 2026, 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 \$579.578,00 por conceptos de consumo, registrado en las facturas de los meses enero y febrero de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$100.340,00, 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 (5)3227000, o a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://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](http://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

GSS002/73  
238505694