

Rad No. 26-240-109156

Barranquilla, 25/02/2026

Señor(a)
NATALY MARIA PAZ ACOSTA
Urbanización Cantilito Manzana X Casa 1
Santa Marta (MAG)

Contrato: 2189605

Asunto: Verificación De Consumo

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas, el día 6 de febrero de 2026, radicada bajo interacción No. 237059414, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Urbanización Cantilito Manzana X Casa 1 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre el consumo facturado desde que el predio se encuentra desocupado (octubre 2025), GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará sobre el consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026.

Consumo noviembre de 2025

Verificada la facturación No. 2161612749 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de noviembre de 2025, de los 9 metros cúbicos cobrados, se facturaron 6 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 17 de febrero de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$11.176,00 por concepto de consumo correspondiente a los 6 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de noviembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-5078788-24, en nuestra base de datos.

Consumo diciembre de 2025

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de diciembre de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que (no es visible la lectura) registraba el servicio, el cual era de 8 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”.

Consumo enero 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 9 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 17 de febrero de 2026, encontrando el medidor se encontraba en buen estado, registrando una lectura de 179 metros cúbicos, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo promedio, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 14 de febrero de 2026, para efectuar una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, sin embargo, no fue posible porque no había nadie en el predio, se habló vía telefónica con el usuario y manifiesta que el inquilino permanece trabajando que en el momento no es posible revisar, lectura no visible casa con rejas.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 28 de enero de 2026 arrojando una lectura de 179 metros

cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 179 metros cúbicos (lectura corregida de noviembre de 2025), arrojando una diferencia de 0 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 0 metros cúbicos, correspondiente a 0 metros cúbicos para los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de enero de 2026, en el sentido de, descontar los 8 y 9 metros cúbicos de consumo cobrados de más en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026, de los 8 y 9 metros cúbicos por valor de \$14.639,00 y \$16.820,00 descontados en la facturación del mes de enero 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".

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026, reflejado en dicha cuenta de cobro, 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, 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

GSS010/73
237059414