

Rad No.: 26-240-119073

Barranquilla, 22/04/2026

Señor(a)  
ANA MARIA CONTRERAS OSPINO  
[jose-2097@hotmail.com](mailto:jose-2097@hotmail.com)  
Calle 27 No. 20 – 97 Barrio Nuevo Jardin(Rodadero)  
Santa Marta

Contrato: 4134089

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web, el día 08 de abril de 2026 radicada bajo el No. WEB 26-005591, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 15 No. 5 – 54 del Rodadero - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en el mes de marzo de 2026.

**Pretensión No. 1** Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de en el mes de marzo de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

SOLO GAS NATURAL		
Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		mar-26
<b>PRODUCTO GAS NATURAL</b>		
<b>1</b>	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.206
<b>2</b>	CONTRIBUCION(20% CONS. + 20% C. FIJO CN-AJ-202512)	\$ 93.568
	CONTRIBUCION(20% CONS. + 20% C. FIJO CN-AJ-202601)	\$ 98.531
	CONTRIBUCION(20% CONS. + 20% C. FIJO CN-AJ-202602)	\$ 93.971
	CONTRIBUCION	\$ 90.233
<b>3</b>	AJUSTE DE CONSUMO (158M3 - DICIEMBRE-2025)	\$ 467.838
	AJUSTE DE CONSUMO (164M3 - ENERO-2026)	\$ 492.656
	AJUSTE DE CONSUMO (154M3 - FEBRERO-2026)	\$ 469.854
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 445.957
<b>4</b>	FINANCIACION_02/03/2026	\$ 2.297
<b>Valor Total</b>		<b>\$ 2.260.111</b>

Cuadro No.1

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

BARRANQUILLA - COLOMBIA  
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA  
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA  
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos  
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

[Gascaribe.com](http://Gascaribe.com)



**ITEM No. 1 CARGO FIJO MENSUAL** le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".*

**ITEM NO. 2 CONTRIBUCION (20% CONS. + 20% C. FIJO CN-AJ-202512 - CONTRIBUCION (20% CONS. + 20% C. FIJO CN-AJ-202601 - CONTRIBUCION (20% CONS. + 20% C. FIJO CN-AJ-202602 - CONTRIBUCION** le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 Numeral 1 de la Ley 142 de 1994, el cual, establece: *"se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley".*

**ITEM NO. 3 AJUSTE DE CONSUMO (158M3 - DICIEMBRE-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (164M3 - ENERO-2026) - AJUSTE DE CONSUMO (154M3 - FEBRERO-2026 - CONSUMO DE GAS NATURAL**

Debido a que al momento de elaborar las facturas de los meses de **diciembre de 2025 y enero de 2026** no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobró consumo en la factura de dichos meses.

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".*

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 parágrafo 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 **febrero de 2026**, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobro consumo en el mes señalado, 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 04 de marzo de 2026, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 1924 metros cúbicos. Medidor estaba en buen estado, presión 0.30, prueba de hermeticidad no cumple, fuga en red interna de gas, varió prueba con caudalímetro, se dejó válvula de centro de medición cerrada por seguridad, no hay gasodoméstico instalado, predio desocupado.

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 05 de marzo de 2026 envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo).

No obstante, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 13 de marzo 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.

Por lo que, el día 18 de marzo de 2026, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizo las respectivas reparaciones consistentes en: se realizó reparación en centro de medición por cambio de tubería, se cambió u de cobre corta, se hizo interna nueva en pe/pe ya que la existente presenta fuga detectada por hermeticidad 12. Mts, se dejó punto taponado, 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 18 de marzo de 2026, generaron un costo de \$613.375,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo los conceptos de MODIFICACION CENTRO DE MEDICION\_19/03/2026 y MODIFICACION RED INTERNA\_19/03/2026.

En cuanto a su **Pretensión No. 2**, nos permitimos anexar a la presente comunicación copia de las visitas reportadas como cumplidas los días 13 y 18 de marzo de 2026. (Ver anexos)



Para la elaboración de la factura del mes de **marzo de 2026**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 1910 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1281 metros cúbicos (factura de **noviembre de 2025**), arrojando una diferencia de 629 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 625 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **diciembre de 2025**, le corresponde un consumo de 158 metros cúbicos, al periodo de **enero de 2026**, le corresponde un consumo de 164 metros cúbicos, al periodo de **febrero de 2026**, le corresponde un consumo de 154 metros cúbicos; y al periodo de **marzo de 2026**, le corresponde un consumo de 149 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de **marzo de 2026**, en el sentido de, cobrar los 158 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de **diciembre de 2025**, más los 164 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de **enero de 2026**, más los 154 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de **febrero de 2026**; más los 149 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de **marzo de 2026**, para completar los 625 *metros cúbicos*, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de **diciembre de 2025, enero y febrero de 2026**, de los 158, 164, 154 metros cúbicos por valor de \$467.838,00, con su respectiva contribución por valor de \$93.568,00, el valor de \$492.656,00, con su respectiva contribución por valor de \$98.531,00, y el valor de \$469.854,00, con su respectiva contribución por valor de \$93.971,00, cobrados respectivamente en la facturación del mes de **marzo 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 **marzo de 2026**, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 14 de abril de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica, lo cual no fue posible debido a que, usuaria no permite verificación, informa que no ha solicitado revisión y no puede permitir ingreso, casa con rejas, medidor dentro, lectura no visible.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de **diciembre 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.

**ITEM NO. 4 FINANCIACION 02/03/2026** le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

**Pretensión No. 3** Cabe anotar que, al momento de presentar su reclamación, se le hizo entrega de la factura solicitada sin los valores objeto de reclamo.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$2.252,608,00, por conceptos de ajuste de consumo de los meses de diciembre de 2025, enero, febrero de 2026 y consumo del mes de marzo de 2026, registrado en la factura del mes de marzo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$157.849,00, correspondiente a las facturas de los meses de marzo y abril de 2026 que no son 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

GSS012/73  
239498111

**ANEXO LO ENUNCIADO**