

Rad No. 26-240-123388

Barranquilla, 15/05/2026

Señor(a)
CARMEN NIEBLES CERVANTES
Carrera 22 No. 12 - 22
Soledad

Contrato: 6112182

Asunto: Consumo por promedio.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 24 de abril de 2026, radicada bajo Interacción No 240110350, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22 No. 12 - 22 de Soledad, 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 marzo de 20226, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse sobre el mes de diciembre de 2025.

Consumo de diciembre de 2025:

Verificada la facturación No. 2162889613, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de diciembre de 2025, se facturaron 10 metros cúbicos, los cuales no han sido registrados por el medidor, tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 4 de mayo de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$ 14.848, por concepto de consumo correspondiente a los 10 metros cúbicos, cobrados en la facturación del mes de diciembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. C-1008216-W, en nuestra base de datos.

Consumo del mes de marzo 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:

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

“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 marzo 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 6 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 abril de 2026, y se pudo verificar que, el medidor registraba una lectura de 5527 metros cúbicos. Se evidencia que el medidor no se encuentra en óptimas condiciones (talco dañado y fisurado).

Para la elaboración de la factura del mes de marzo de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5527 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 5527 metros cúbicos (factura de febrero de 2026), arrojando una diferencia de 0 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 0 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de marzo de 2026, le corresponde un consumo de 0 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, descontar los 6 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de marzo de 2026

El ajuste de consumo de la facturación del mes de marzo de 2026, de los 6 metros cúbicos por valor de 9.135.00; descontados 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 4 de mayo de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, la cual no se pudo llevar a cabo por causas ajenas a nuestra compañía (predio solo).

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes marzo de 2026, reflejado en la facturación del mes marzo de 2026.

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

GSS014/73
240110350