

Rad No. 26-240-119089

Barranquilla, 22/04/2026

Señor(a)
NILSE FUENTES GONZALEZ
Carrera 4 No. 2A - 45
Murillo (Guamal)

Contrato: 66987832

Asunto: Verificación de Facturación

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 31 de marzo de 2026, radicada bajo interacción No. 239148027, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 4 No. 2A – 45 de Murillo (Guamal), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que, su reclamación va orientada a la revisión del cobro por concepto de consumo del mes de febrero de 2026, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de abril de 2025 a marzo de 2026

Ahora bien, respecto al consumo de los meses de septiembre y noviembre de 2026, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, estos ya fueron objeto de análisis, es por ello que, le informamos lo siguiente:

Consumo septiembre de 2025

El día 4 de noviembre de 2025, la señora NILSE FADITH FUENTES GONZÁLEZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos inconformidad con el consumo de septiembre de 2025 del reclamo verbal presentado por usted el día 31 de marzo de 2026.

Es importante indicarle que, el reclamo verbal presentado el día 4 de noviembre de 2025, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-158314 del día 25 de noviembre de 2025, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto consumo del mes de septiembre de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto;

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de febrero de 2026, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., también será necesario pronunciarse sobre los consumos de los meses de abril a diciembre de 2025 y enero a marzo de 2026.

Consumo noviembre de 2025

El día 6 de enero de 2026, la señora NILSE FADITH FUENTES GONZÁLEZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos inconformidad con el consumo de noviembre de 2025 del reclamo verbal presentado por usted el día 31 de marzo de 2026.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 6 de enero de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-103490 del

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

día 26 de enero de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de consumo del mes de noviembre de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto;

No obstante, a lo anterior le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. se le hace necesario pronunciarse nuevamente de los consumos de los meses de septiembre y noviembre de 2025.

Debido a que, al momento de elaborar las facturas de los meses de **abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026**, no fue posible 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., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual detallamos en el cuadro No. 1:

Mes	Consumo Promedio
abr-25	19M ³
may-25	20M ³
jun-25	18M ³
jul-25	19M ³
ago-25	20M ³
sep-25	22M ³
oct-25	14M ³
nov-25	13M ³
dic-25	13M ³
ene-26	15M ³

Cuadro No. 1

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 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 **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 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 4 de marzo de 2026, y se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 637 metros cúbicos. El cual se realizaron pruebas y no presenta fuga.

Para la elaboración de la factura del mes de **marzo de 2026**, se pudo verificar que el medidor, registraba una lectura de 837 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 680 metros cúbicos (factura de marzo de 2025), arrojando una diferencia de 157 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 157 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, le relacionamos en el cuadro No. 2 el consumo correspondiente a los meses objeto de análisis:

Mes	Consumo Promedio
abr-25	19M ³
may-25	20M ³
jun-25	18M ³
jul-25	19M ³
ago-25	20M ³
sep-25	22M ³
oct-25	13M ³
nov-25	12M ³
dic-25	13M ³

ene-26	12M ³
feb-26	13M ³
mar-26	13M ³

Cuadro No. 2

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 1, 1, 3, 4 metros cúbicos de consumo que se cobraron de más en los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2026, enero y febrero de 2026 por los valores \$1.202,00, \$1.204,00, \$3.683,00, y \$5.023,00; más los 13 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2026 por valor de \$17.320,00, para completar los 194 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de **febrero de 2026**, de los 4 metros cúbicos por valor de \$5.023,00; 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".

Tal como se puede observar, la empresa **no recuperó el consumo de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025**, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

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 15 de abril de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica, el cual no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio desocupado).

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de octubre a diciembre de 2025 y de enero y febrero de 2026 reflejado en la facturación del mes 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$92.536,00, por concepto de consumo de los meses de octubre a diciembre de 2025 y de enero a marzo de 2026, registrado en las facturas de octubre a diciembre de 2025 y de enero a marzo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$354.989,00, correspondiente a la factura de los meses de octubre a diciembre de 2025 y de enero a marzo de 2026.

Ahora bien, en cuanto lo manifestado en su comunicación, referente a que el inmueble se encuentra desocupado, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos en la eventualidad que los presente.

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

GSS008/73
239148027