

Rad No. 26-240-119707

Barranquilla, 24/04/2026

Señor(a)
ANGELLY GONZALES
Calle 17 NO. 22 - 15 Apartamento 201
Santa Marta (Mag)

Contrato: 2150377

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en líneas de atención al usuario el día 4 de abril de 2026 sin embargo teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir el día 6 de abril de 2026, radicada bajo interacción No. 239313567, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la dirección Calle 17 No. 22 - 15 Apartamento 201 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado En los meses de enero febrero y marzo de 2026, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado en los meses de noviembre y diciembre de 2025.

Consumo de noviembre, diciembre de 2025 y 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 noviembre de 2025, 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 12 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 1 de diciembre de 2025, con el fin de realizar una revisión técnica, el cual no se llevó a cabo por causas ajenas a la empresa (edificio sin portería, no hay acceso al medidor).

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 (no es visible la lectura) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 12 metros cúbicos respectivamente.

Para la elaboración de la factura del mes de enero de 2026, se verificó que el medidor registraba una lectura de 4928 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4881 metros cúbicos (factura de octubre de 2025), arrojando una diferencia de 85 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 85 metros cúbicos, correspondiente a 29 metros cúbicos para el mes de noviembre de 2025, 28 metros cúbicos para el mes de diciembre de 2025 y 28 metros cúbicos para el mes de enero de 2026.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de enero de 2026, los 17 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de noviembre de 2025, por valor de \$50.337.00, los 16 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de diciembre de 2025, por valor de \$48.064.00, más los 28 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de enero de 2026, por valor de \$85.428.00, para completar los 85 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de noviembre y diciembre de 2025, reflejado en la facturación del mes de enero de 2026; así como, el consumo correspondiente al periodo de enero de 2026 de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Consumo de febrero y marzo de 2026.

Debido a que al momento de elaborar la factura de los meses de febrero y marzo de 2026, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor mal ubicado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 19 y 19 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”.

No obstante, le informamos que, el día 7 de abril de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, con el fin de efectuar una revisión técnica, el cual no fue posible por causas ajenas a la empresa, (predio solo, usuario indica por vía telefónica que no puede asistir).

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los consumos promedios cobrados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$255.765.00, por concepto de consumo de enero, febrero y marzo de 2026, registrado en la factura de los meses de enero, febrero y marzo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$218.860.00, correspondiente a la factura de los meses de enero, febrero, marzo y abril 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 (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

GSS008/73
239313567