

Rad No.: 26-240-122932

Barranquilla, 13/05/2026

Señor(a)
STEFANY PAHOLA POLO MARTINEZ
TV 9 CL 29 - 65 LOCAL 30
Barrio ALCAZ-STA CATALINA-STA HELENA (SM)
SANTA MARTA

Contrato: 17127678

Asunto: Verificación de Factura.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestra línea de atención al usuario el día 27 de abril de 2026, radicada bajo la interacción No. 240351077, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la TV 9 No. 29 - 65 Local 30 de Santa Marta, a nombre de CENTRO COMERCIAL OCEAN MALL, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto al consumo cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble en mención, nos permitimos precisar que, para determinar la cantidad de gas que se le entrega a este servicio, se deben tener en cuenta las condiciones de presión y temperatura con las que se mide el gas natural del cliente en el punto de entrega, y el volumen registrado por el medidor debe ser ajustado utilizando el factor de corrección.

Este factor de corrección se encuentra regulado a través del Artículo 1 de la Resolución CREG 033 de 2015, que establece que los Distribuidores de Gas Natural Combustibles por redes, deberán facturar el consumo de gas en volumen, el cual debe expresarse en metros cúbicos a temperatura de 15,56°C (60°F), y para usuarios industriales, una presión atmosférica de 1,01325 bar (14,7 psi).

Realizamos verificación en nuestro sistema comercial y se constató que, al efectuar la visita técnica el día 26 de marzo del 2026, y una vez quien se encontraba en el inmueble permitió el acceso al mismo, los funcionarios del contratista de GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, efectuó la inspección correspondiente. Durante la revisión se verificó centro de medición en buen estado con regulador de alta presión R-10, sin manómetro con reguladores de segunda (2) etapa. No obstante, se identificó que el usuario cuenta con cinco (5) artefactos, los cuales superan la capacidad del centro de medición en mención.

Por lo anterior, se sondeó acometida desde el elevador hasta la Tee del anillo el cual se encontró limpio, se efectuó el cambio del centro de medición por un AC-630 serie **S-963671-24** se dejó el mismo regulador existente. El servicio de Gas Natural corresponde al Restaurante LONG HANG, usuario inconforme con el procedimiento no firmó el acta. (Anexo Vista Técnica).

Con ocasión del resultado de la visita técnica antes mencionada GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a reliquidar los consumos de los últimos 5 meses (noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026), con base en el cálculo del factor de corrección a la presión de **6 PSI**, de acuerdo con las evidencias reportadas en la vista técnica el día 26 de marzo del 2026. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, artículo 150 que reza: *"De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario"*.

Teniendo en cuenta lo anterior, queda claro entonces que GASCARIBE S.A. E.S.P., ejecutó visita de revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, por lo que, nos permitimos desvirtuar lo afirmado en tal sentido. Así mismo, es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación del servicio de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.

En concordancia con todo lo anterior y teniendo en cuenta que, en la facturación de este servicio de gas natural el consumo se liquida con base en la diferencia de lecturas del periodo que fueren registradas por el medidor, ajustado por el factor de corrección, luego de modificar la presión final de consumo para el servicio en mención, teniendo en cuenta la presión de 6 PSI, el consumo corregido para los meses noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026, es de 1.000, 1.126, 1.172, 995 y 983 metros cúbicos, respectivamente, tal y como lo detallamos a continuación:

Periodo	Lectura Actual	- Lectura Anterior	X Factor Corrección	De=	Consumo Mes corregido(M3)
Noviembre 2025	34.539	33.807	1,3664		1.000
Diciembre 2025	35.364	34.539	1,3647		1.126
Enero 2026	36.218	35.364	1,372		1.172
Febrero 2026	36.944	36.218	1,3699		995
Marzo 2026	37.661	36.944	1,3713		983

En este orden de ideas y teniendo en cuenta que, el consumo facturado para los meses de *noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026*, se calculó con un factor de corrección menor al utilizado por el servicio, arrojando unos volúmenes de 1.000 metros cúbicos para el mes de noviembre de 2025; de 1.126 metros cúbicos para el mes de en diciembre de 2025; de 1.172 metros cúbicos para el mes de en enero de 2026; de 995 metros cúbicos para el mes de en febrero de 2026; y de 983 metros cúbicos para el mes de en marzo de 2026.

Por lo que GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., luego de calcular el consumo corregido de para cada mes, basados en la presión de 6PSI y el factor de corrección correcto en el predio en mención, realizó ajuste correspondiente al cobro en la factura de abril de

2026, del consumo pendiente por facturar en los meses de *noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026*, tal y como se detalla a continuación:

Periodo	Consumo facturado (m3)	-	Consumo corregido Mes (M3)	=	Consumo pendiente por cobrar (m3) Recuperado en abril 2025
Noviembre 2025	726		1.000		274
Diciembre 2025	817		1.126		309
Enero 2026	851		1.172		321
Febrero 2026	722		995		273
Marzo 2026	714		983		269

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la facturación del mes de abril de 2026, el consumo pendiente por facturar de 274 metros cúbicos correspondientes al mes noviembre de 2025 por valor de \$811.314,00, más su respectiva contribución por valor de \$72.207,00; de 309 metros cúbicos correspondientes al mes de diciembre de 2025 por valor de \$927.110,00, más su respectiva contribución por valor de \$82.513,00; 321; de enero de 2026 por valor de \$978.199,00, más su respectiva contribución por valor de \$87.060,00; 273; de febrero de 2026 por valor de \$817.089,00, más su respectiva contribución por valor de \$72.721,00; y 269 metros cúbicos de marzo de 2026 por valor de \$ 794.626,00, más su respectiva contribución por valor de \$70.722,00.

Consumo mes abril 2026.

Consideramos importante señalar que, para referirnos al consumo reliquidado en la facturación del mes de abril de 2026, es necesario pronunciarnos respecto al cambio de medidor efectuado el día 25 de marzo de 2026, con número de serie No. S-1523947-Y, que registraba una lectura de retiro de 37.812 metros cúbicos, y se instaló el nuevo medidor con número No. **S-933671-24**, que registraba una lectura de 0 metros cúbicos.

Que con ocasión al cambio de medidor, en la facturación del mes de abril de 2026, el consumo registrado por el servicio fue de 921 metros cúbicos, que se obtiene luego de restar la lectura registrada el 25 de marzo de 2026 que fue de 37.812 metros cúbicos, que corresponde a la lectura de retiro del medidor No S-1523947-Y, de la lectura anterior que registró el medidor en el mes de marzo de 2026 de 37.661 metros cúbicos, que arroja una diferencia de lectura de **151 metros cúbicos sin corregir**, que una vez aplicado el factor de corrección de 0,9956 arroja un consumo volumen (1) corregido de 150 metros cúbicos, al cual se le debe sumar la diferencia de lectura que registró el nuevo medidor entre el 25 de marzo 2026 al 18 de abril de 2026 que fue **de 563 metros cúbicos**, que una vez aplicado el factor de corrección de 1,3686, arroja un volumen corregido (2) de 771 metros cúbicos, arrojando un consumo total corregido de **921 metros cúbicos** para la facturación del mes de abril de 2026, correspondiente al período de consumo comprendido entre el 20 de marzo de al 18 de abril de 2026, que detallamos a continuación:

Lectura anterior factura mes de marzo de 2026 (m3) medidor No -S-1523947-Y	37.661
Lectura de retiro medidor No S-1523947-Y (m3)	37.812
Diferencia medidor número serie S-1523947-Y (m3) sin corregir	151
Factor de corrección	0,9956
(1) Volumen corregido Diferencia medidor número serie S-1523947-Y (m3)	150
Lectura instalación nuevo medidor S-933671-24 (m3)	0
Lectura 18 de abril de 2026 S-933671-24 (m3)	563
Diferencia medidor número serie S-933671-24 (m3)	563
Factor de corrección	1,3686
(2) Volumen corregido diferencia medidor No S-933671-24 (m3)	771
(1) + (2) Total diferencias de lectura corregidas	921
Consumo para facturar mes de abril de 2026 (m3)	921

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la facturación del mes de abril de 2026, el consumo de 921 metros cúbicos por valor de \$2.636.823,00, más su respectiva contribución por valor de \$235.141,00.

Ahora bien, respecto a su reclamación, el día 05 de mayo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una firma contratista al predio que nos ocupa, con el fin de realizar revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, se identificó que funciona el Restaurante LONG HANG, medidor nuevo **No. S-933671-24** en buen estado sin anomalías, registro una lectura 1.013 metros cúbicos. Así mismo, se verificó hermeticidad la cual cumple con los parámetros establecido y no utiliza otro combustible. *(Anexo Visita técnica)*

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el cobro de los conceptos de consumo y contribución reflejado en la facturación del mes de abril de 2026, correspondiente a los consumos pendientes por cobrar de las facturas de los meses de *noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026*, los cuales corresponden a modificación en el factor de corrección usado para el cálculo de consumo de los meses antes mencionados, debido a que se determinó que, la presión del servicio corresponde 6 PSI, para el servicio de gas natural en mención.

Así mismo, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de abril de 2026, toda vez que se ajustan a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de Atención al Usuario ubicadas en la carrera 54 N° 59-144 de Barranquilla, a través de líneas telefónicas 164 o la línea gratuita nacional 018000915334, y 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

ISAGON/73
240351077

Anexo lo anunciado.