

Rad No. 26-240-105504

Barranquilla, 4/02/2026

Señor(a)
ELSA MARIA NUÑEZ ANAYA
Calle 86A No. 25A - 59
Barranquilla.

Contrato: 1147637

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 22 de enero de 2026, radicada bajo Interacción No. 236365419, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 86A No. 25A – 59 de Barranquilla, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo ajustado del mes de noviembre de 2025 y el facturado en el mes de diciembre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

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.,

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

procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 5 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 2 de diciembre de 2025, pero no fue posible efectuar una revisión técnica de la instalación, por causas ajenas a la empresa (usuario no permite verificación ni suspensión del servicio).

Para la elaboración de la factura del mes de diciembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3236 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3169 metros cúbicos (factura de octubre de 2025), arrojando una diferencia de 67 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 66 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de noviembre de 2025, le corresponde un consumo de 33 metros cúbicos; y al periodo de diciembre de 2025, le corresponde un consumo de 33 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de diciembre de 2025, en el sentido de, cobrar los 28 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de noviembre de 2025; más los 33 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de diciembre de 2025, para completar los 66 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de noviembre de 2025, de los 28 metros cúbicos por valor de \$60.750,00; cobrados en la facturación del mes de diciembre de 2025, 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 periodos 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 diciembre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 27 de enero de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 3255 metros cubico, se realizó prueba de hermeticidad y se descarto fuga en la instalación del servicio.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de noviembre de 2025, reflejado en la facturación del mes de diciembre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de diciembre de 2025, 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 \$122.021,00, por conceptos de consumo ajustado del mes de noviembre de 2025 y el facturado de los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026, registrado en la factura del mes de diciembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes de enero de 2026.

Es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación 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.

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

GSS004/73
236365419