

Rad No. 26-240-118576

Barranquilla, 21/04/2026

Señor(a)
DELFINA DEL SOCORRO FIGUEROA PEREZ
Carrera 3A Diagonal 76 - 83
Soledad.

Contrato: 48169223

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 30 de marzo de 2026, radicada bajo Interacción No. 239100543, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 3A Diagonal 76 - 83 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de ajuste de consumo del mes febrero de 2026 y el consumo facturado en el mes de marzo de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará 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 **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 15 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 25 de febrero de 2026, y se pudo observar que, el medidor se encuentra en buen estado, registraba una lectura de 2091 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Para la elaboración de la factura del mes de **marzo de 2026**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 2099 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2024 metros cúbicos (factura de enero de 2026) arrojando una diferencia de 75 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 75 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **febrero de 2026**, le corresponde un consumo de 39 metros cúbicos; y al periodo de **marzo de 2026**, le corresponde un consumo de 36 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, cobrar los 24 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de febrero de 2026; más los 36 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2026, para completar los 75 *metros cúbicos*, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de febrero de 2026, de los 24 metros cúbicos por valor de \$65.412,00, cobrados 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".

Así mismo, le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 9 de abril de 2026, el medidor registraba una lectura de 2121 metros cúbicos.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo reflejado en la factura del 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 10 de abril de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (no hay presencia de adulto, solo menor de edad).

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de febrero de 2026, reflejado en la facturación del mes de 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 \$113.306,00, por concepto de ajuste de consumo de febrero de 2026 y el consumo correspondiente a marzo de 2026, registrado en la factura del mes de marzo de 2026, hasta agotar la

actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$41.438,00, correspondiente a la factura del mes de abril de 2026 que no es objeto de reclamo.

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 (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 JÚBI BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.
239100543