

Rad No.: 26-240-125082

Barranquilla, 26/05/2026

Señor(a)
INES MARIA OSPINO CACERES
ines.mar15@hotmail.com
Calle 35 No. 7F – 23 Apartamento 1
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 1090701

Asunto: Verificación de Consumo – Reclamo por Cargos.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 15 de mayo de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-007996, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 35 No. 7F – 23 de Barranquilla – Atlántico, 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 de marzo de 2026, consumo del mes de abril de 2026 y RECONEXION_29/08/2025 facturados en el mes de abril de 2026 del contrato No. 1090701; 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 parágrafo 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 parágrafo 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 **marzo 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 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 21 de abril de 2026, y se pudo verificar que, el medidor registraba una lectura de 7324 metros cúbicos. Se realizaron pruebas de funcionamiento y hermeticidad con resultado conforme, usuario informa que vende sopa cada 15 días.

Para la elaboración de la factura del mes de **abril de 2026**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 7325 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 7249 metros cúbicos (factura de **febrero de 2026**), arrojando una diferencia de 76 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 76 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **marzo de 2026**, le corresponde un consumo de 38 metros cúbicos; y al periodo de **abril de 2026**, le corresponde un consumo de 38 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de **abril de 2026**, en el sentido de, cobrar los 21 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de **marzo de 2026**; más los 38 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de **abril de 2026**, para completar los 76 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de **marzo de 2026**, de los 76 metros cúbicos por valor de \$58.905,00; cobrados en la facturación del mes de **abril 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 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 **abril de 2026**, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 23 de mayo de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo determinar que el medidor estaba en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y se descartó fuga.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de **marzo de 2026**, reflejado en la facturación del mes de **abril de 2026**; así como, el consumo correspondiente al periodo de **abril de 2026**, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

RECONEXION_29/08/2025

El concepto de RECONEXION_29/08/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 29 de agosto de 2025, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 10 de julio de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_29/08/2025, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de RECONEXION_29/08/2025, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...) "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos" (...)

En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de RECONEXION_29/08/2025, toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de RECONEXION_29/08/2025, señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Cabe anotar que, al momento de presentar su reclamación, se le hizo entrega de la factura solicitada sin los valores objeto de reclamo.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$58.905,00, por concepto de consumo del mes de abril de 2026, registrado en la factura del mes de abril de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$122.458,00, correspondiente a la factura del mes de 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 (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 JUBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
241063183