

Rad No. 26-240-118573

Barranquilla, 21/04/2026

Señor(a)
MILAGRO DEL CARMEN CORTINA OSPINO
milacortina1827@hotmail.com
Carrera 18 No. 10A - 47
Santa Marta (MAG).

Contrato: 2109842

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 30 de marzo de 2026, radicada bajo Interacción No. 239107428, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 18 No. 10A - 47 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de ajuste de consumo de los meses de enero y 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 **enero 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 18 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Así mismo, debido a que, al momento de elaborar la factura del mes **febrero de 2026**, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., no generó cobro por concepto de consumo en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de cero (0) 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"*.

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 14 de febrero de 2026 a las 10:24 horas, y se pudo observar que, el medidor se encuentra en buen estado, registraba una lectura de 3111 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se evidenció fuga en la instalación del servicio.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 14 de febrero de 2026 a las 11:56 horas envió al predio en comento a un técnico y este observó que, la instalación del servicio presenta fuga en el centro de medición y en la red interna, usuario autorizó a generar reparaciones, por lo cual fue creada orden de trabajo para efectuar reparaciones.

Para la elaboración de la factura del mes de **marzo de 2026**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3139 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3074 metros cúbicos (factura de diciembre de 2025), arrojando una diferencia de 65 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 64 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **enero de 2026**, le corresponde un consumo de 22 metros cúbicos; al periodo de **febrero de 2026**, le corresponde un consumo de 21 metros cúbicos y al periodo de **marzo de 2026**, le corresponde un consumo de 21 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 4 y 21 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de enero y febrero de 2026; por valores de \$12.204,00, y \$62.853,00, más los 21 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2026 por valor de \$62.034,00, para completar los 64 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de enero de 2026, de los 4 metros cúbicos por valor de \$12.204,00, 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".

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 4 de abril 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 se encuentra en buen estado, lectura 3149 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se evidencio fuga en la instalación del servicio.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 6 de abril de 2026 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga, usuario autorizo a generar reparaciones, por seguridad se dejó cerrada válvula.

Cabe resaltar que, en los próximos días se estará acercando al citado servicio, una de nuestras firmas contratistas, con el fin de ejecutar los trabajos de reparación de fuga, por lo que, le sugerimos disponer de tiempo necesario para atender la visita o autorizar a una persona mayor de edad.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de los meses de enero y 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 \$137.091,00 por concepto de ajuste de consumo de los meses de enero y febrero de 2026 y el consumo correspondiente al mes de 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 \$ 10.653,00, correspondiente a la factura del mes de marzo 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

GSS011/73 A.E.
239107428