

Rad No. 26-240-133145

Barranquilla, 7/14/2026

Señor(a)
ROBINSON ROJANO GULFO
Calle 44 No. 46 - 235 Apartamento 202
Barranquilla

Contrato: 1085036

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 22 de junio de 2026, radicada bajo Interacción No 242356470, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 44 No. 46 - 235 Apartamento 202 De Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en los meses de marzo, abril y mayo de 2026, para 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 de los meses de marzo y abril 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 y 18 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 4 de mayo de 2026, y se pudo verificar que se llega al predio para hacer la verificación y se encuentra cerrado

Para la elaboración de la factura del mes de mayo de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 338 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 195 metros cúbicos (factura de febrero de 2026), arrojando una diferencia de 143 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 142 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de marzo de 2026, le corresponde un consumo de 46 metros cúbicos; al periodo de abril de 2026, le corresponde un consumo de 48 metros cúbicos, y al periodo de mayo de 2026, le corresponde un consumo de 48 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de mayo de 2026, en el sentido de, cobrar los 31 y 30 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de marzo y abril de 2026; más los 48 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de mayo de 2026, para completar los 142 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de marzo y abril de 2026, de los 49 y 51 metros cúbicos por valor de 91.574.00 y 85.890,00; cobrados en la facturación del mes de mayo 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 facturado en el mes de mayo de 2026, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 30 de junio de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual Se realiza prueba de hermeticidad y de funcionamiento y presta fuga en la red interna se deja la válvula cerrada por seguridad.

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 1 de julio de 2026 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, Se hizo revisión técnica se detecta fuga en válvula de interna y conexión de estufa en manguera, se deja válvula principal cerrada por seguridad y se pasa orden para contratista, centro de medición no presentó fuga, picar y dejar resanado.

Por lo que, el día 14 de julio de 2026, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizo las respectivas reparaciones, Se cambió válvula de interna por fuga, se cambió manguera por fuga.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue 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.

Cabe resaltar que, las reparaciones ejecutadas en el predio en comento el día 14 de abril de 2026, generaron un costo de \$16.640,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses marzo y abril de 2026, reflejado en la facturación del mes mayo de 2026; así como, el consumo correspondiente al periodo de mayo 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 170.010 por concepto de consumo facturado, registrado en las facturas de los meses de marzo, abril y mayo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de 92.180, correspondiente a la factura del mes de junio 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS014/73
242356470