

Rad No. 26-240-138456

Barranquilla, 11/08/2026

Señor(a)
GUILLERMO ALFREDO CALLE MOVILLA
Carrera 16 No. 83C - 54
Soledad - Atlántico

Contrato: 6132269

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 21 de julio de 2026, radicada bajo Interacción No. 243518807, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 16 No. 83C - 54 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación está orientada a la revisión del consumo facturado en los meses de mayo y junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. considera necesario pronunciarse sobre los meses de abril, mayo, junio y julio de 2026.

En cuanto al periodo facturado de abril de 2026:

Verificada la facturación No. 2168595934 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de abril de 2026, de los 8 metros cúbicos cobrados, se facturaron 7 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 9 de julio de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$13.484,00, por concepto de consumo correspondiente a los 7 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de abril de 2026. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-2417704-13, en nuestra base de datos, quedando con una lectura de 3286 metros cúbicos.

En cuanto al periodo facturado de mayo de 2026:

Verificada la facturación No. 2170132397 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de mayo de 2026, de los 12 metros cúbicos cobrados, se facturaron 11 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 9 de julio de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$21.355,00, por concepto de consumo correspondiente a los 11 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de mayo de 2026. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-2417704-13, en nuestra base de datos, quedando con una lectura de 3287 metros cúbicos.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

En cuanto a los periodos facturados de junio y julio de 2026:

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 junio 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 13 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 registrada, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió una firma contratista al inmueble el 9 de julio de 2026. Durante la visita, se verificó una lectura de 3290 metros cúbicos en el medidor, se realizó una prueba de hermeticidad que descartó fugas en la instalación y se constató que el predio se encontraba desocupado.

Para la elaboración de la factura del mes de julio de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3290 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura asignada al medidor, la cual fue de 3287 metros cúbicos (correspondiente al periodo de mayo de 2026, con la lectura corregida según se mencionó anteriormente), arrojando una diferencia de 3 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 3 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de junio de 2026, le corresponde un consumo de 1 metro cúbico; y al periodo de julio de 2026, le corresponde un consumo de 2 metros cúbicos.

Es por ello por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de julio de 2026, en el sentido de, descontar los 12 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de junio de 2026; más los 2 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2026, para completar los 3 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio de 2026, de los 12 metros cúbicos por valor de \$23.405,00 descontados en la facturación del mes de julio 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 de su reclamación sobre el consumo facturado, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. envió una firma contratista al inmueble el día 23 de julio de 2026. Durante la revisión técnica de las instalaciones de gas natural, se constató que el predio se encontraba desocupado, el medidor estaba en buen estado, sin fugas, y registraba una lectura de 3290 metros cúbicos.

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

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

GSS004/73 LM
243518807