

Rad No. 26-240-126972

Barranquilla, 5/06/2026

Señor(a)
CELIS PAEZ DIORGINA MARIA
Calle 20 No. 13 - 84
Santa Marta (Mag)

Contrato: 2115073

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 15 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 240967435, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 20 No. 13 – 84 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado En el mes de abril de 2026, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado en los meses de febrero, marzo y de mayo de 2026.

Con ocasión a la solicitud del usuario el día 15 de mayo de 2026, se realizó traslado de diferido a corriente de los conceptos revisión periódica y su respectiva financiación, quedando al día a la facturación del mes de abril de 2026 del servicio.

Consumo de febrero de 2026.

Verificada la facturación No. 2165427139, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de febrero de 2026, de los 46 metros cúbicos cobrados, se facturaron 39 metros cúbicos los cuales no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 14 de mayo de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$116.727.00, por concepto de consumo correspondiente a los 39 metros cúbicos cobrados de más en la facturación del mes de febrero de 2026. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. Y-74583, en nuestra base de datos.

Consumo de marzo de 2026.

Verificada la facturación No. 2167106017, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de marzo de 2026, de los 19 metros cúbicos cobrados, se facturaron 12 metros cúbicos los cuales no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 14 de mayo de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$35.448.00, por concepto de consumo correspondiente a los 12 metros cúbicos cobrados de más en la facturación del mes de marzo de 2026. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. Y-74583, dejándola en una lectura de 4943 metros cúbicos.

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

Consumo de abril y mayo de 2026.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

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 TÍTULO 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 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 34 metros cúbicos respectivamente, 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 14 de mayo de 2026 con el fin de realizar una revisión técnica el cual se evidencio medidor en buen estado con una lectura de 4953 metros cúbicos, el cual se realizo prueba de hermeticidad y no presenta fuga.

Para la elaboración de la factura del mes de mayo de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 4957 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4943 metros cúbicos (factura de marzo de 2026) arrojando una diferencia de 14 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 14 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de abril de 2026, le corresponde un consumo de 7 metros cúbicos; y al periodo de mayo de 2026, le corresponde un consumo de 7 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, descontar los 27 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de abril de 2026; más los 7 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de mayo de 2026, para completar los 14 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de abril de 2026, de los 27 metros cúbicos por valor de \$77.301.00, descontados 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 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 25 de mayo de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica, el cual se evidencio medidor en buen estado, con una lectura de 4958 metros cúbicos, el cual se realizó prueba de hermeticidad y presenta fuga en la instalación interna 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.

Cabe resaltar que, en próximos días se estará acercando al citado servicio, una de nuestras firmas contratistas, con el fin de ejecutar los trabajos de corrección 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 abril de 2026, reflejado en la facturación del mes de mayo de 2026, así como, el consumo correspondiente al periodo de mayo de 2026 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 (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

GSS008/73
240967435