

Rad No. 26-240-136560

Barranquilla, 30/07/2026

Señor(a)
 LUISA BEATRIZ HERNANDEZ GUTIERREZ
 Calle 29L3 No. 21C – 12
 Santa Marta - Magdalena

Contrato: 17130746

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 8 de julio de 2026, radicada bajo Interacción No. 243060969, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 29L3 No. 21C – 12 de Santa Marta - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre el consumo facturado con posterioridad a la desocupación del inmueble, para GASCARIBE S.A. E.S.P. es necesario pronunciarse específicamente sobre los consumos correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026

Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (casa en construcción y medidor en mal estado) y desviación significativa, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual detallamos en el cuadro No. 1:

Mes	Consumo Promedio m ³
nov-25	9
dic-25	0
ene-26	0
feb-26	9
mar-26	9
abr-26	8
may-26	13

Cuadro No. 1

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 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, con el fin de investigar la causa de la investigación significativa, el día 23 de junio de 2026, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, el cual, observó que el medidor se encontraba en buen estado, registrando una lectura de 2876 metros cúbicos, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Para la elaboración de la factura del mes de junio de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 2879 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2871 metros cúbicos (factura de octubre 2026, arrojando una diferencia de 8 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, queda en 8 metros cúbicos, correspondiente a los metros cúbicos relacionados en el cuadro No 2:

Mes	Consumo asignado m ³
nov-25	9
dic-25	0
ene-26	1
feb-26	1
mar-26	1
abr-26	1
may-26	1
jun-26	1

Cuadro No. 2

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de junio de 2026, en el sentido de cobrar el (1) metro cúbico correspondiente al mes de enero de 2026 y descontar los 8, 8, 7 y 12 metros cúbicos de consumo cobrados de más en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2026; más el (1) metro cúbico de consumo

que le corresponden al mes de junio de 2026, para completar los 8 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de enero del (1) metro cúbico cobrado por valor de \$1.869,00 y el ajuste de consumo de la facturación de los meses febrero, marzo, abril y mayo de 2026, los 8, 8, 7 y 12 metros cúbicos por valor de \$15.128,00 \$15.648,00 \$13.484,00 y \$23.296,00; descontados en la facturación del mes de junio de 2025, 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*".

Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2025, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de junio de 2026, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 9 de julio 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 se encontraba en buen estado, registrando una lectura de 2881 metros cúbicos, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas..

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, reflejado en la facturación del mes junio de 2026; así como, el consumo correspondiente al periodo de junio 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

GSS010/73
243060969