

Rad No.: 26-240-139961

Barranquilla, 19/08/2026

Señor(a)
CESAR MARTINEZ ANILLO
Calle 24A No. 15 - 20 Barrio Alcázares
Santa Marta

Contrato: 17125751

Asunto: Verificación de Facturación - Solicitud de Información del Seguro

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 31 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-003224, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 15 No. 26 - 22 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los consumos de los meses de junio y julio de 2026 le informamos que, también será necesario pronunciarse sobre el consumo del mes de mayo de 2026.

Consumo mayo y junio 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 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 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 mayo 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 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 23 de junio de 2026, sin embargo, no permitieron verificación, lectura de 1920 metros cúbicos.

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

Para la elaboración de la factura del mes de junio de 2026 se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 1916 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1842 metros cúbicos (factura de abril de 2026), arrojando una diferencia de 74 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 74 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de mayo de 2026, le corresponde un consumo de 38 metros cúbicos; y al periodo de junio de 2026, le corresponde un consumo de 36 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de junio de 2026, en el sentido de, cobrar los 20 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2026; más los 36 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de junio de 2026, para completar los 74 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de mayo de 2026, de los 20 metros cúbicos por valor de \$56.080.00; cobrados en la facturación del mes de junio 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".

Consumo julio de 2026

Revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de julio de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2420609-13, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Jul 26	1928		1916		0.9887		11

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

No obstante, con ocasión a su reclamación el día 6 de agosto de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y esta observó que, el medidor se encuentra en buen estado, funcionamiento normal, no se encontraron fugas.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-2420609-13, presentaba una lectura de 1928 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de julio de 2026.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes mayo de 2026, reflejado en la facturación del mes de junio de 2026; así como, el consumo correspondiente a los periodos de junio y julio de 2026, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual, no es factible acceder a sus **peticiones No. 1 y 2**.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$192.515.00 por concepto de ajuste de consumo de mayo de 2026 y consumos de junio y julio de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes de julio de 2026.

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Por otro lado, respecto a su **petición No. 3** le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

Ahora bien, de acuerdo con su solicitud de desvinculación de seguro le comunicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., dio por terminado el contrato de SEGURO FUNERARIO II HDI SEGUROS COLOMBIA S.A., motivo por el cual, no se continuará cobrando en las próximas facturaciones.

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, *exceptuando seguro funerario*, 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
243914763