

Rad No.: 26-240-144755

Barranquilla, 14/09/2026

Señor(a)
HERNAN JESUS LOPEZ LOPEZ
hernanllopez1@hotmail.com
Carrera 21A No. 22 - 69
Santa Marta

Contrato: 17156363 - 17156367

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 28 de agosto de 2026, radicada bajo el No. 26-003591, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la carrera 33C No. 17 - 73 APTO 201 y carrera 33C No. 17 - 73 APTO 202 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de ajuste de consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio de 2026 y el consumo facturado en el mes de julio de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará 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 1 metro cúbico respectivamente de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Así mismo, debido a que, al momento de elaborar la factura del mes **mayo de 2026**, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 1 metro cúbico respectivamente.

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 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 16 de mayo de 2026, pero se encontró predio solo.

Para la elaboración de la factura del mes de **junio de 2026**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 1688.3540 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1579 metros cúbicos (factura de febrero de 2026), arrojando una diferencia de 109.3540 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 108 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de marzo de 2026, le corresponde un consumo de 27 metros cúbicos; al periodo de abril de 2026, le corresponde un consumo de 26 metros cúbicos; al periodo de mayo de 2026, le corresponde un consumo de 28 metros cúbicos y al periodo de junio de 2026, le corresponde un consumo de 27 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 26 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de marzo de 2026 por valor \$76.804,00; los 25 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de abril de 2026 por valor \$71.575,00; los 27 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2026 por valor \$75.708,00 más los 27 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de junio de 2026 por valor de \$78.624,00, para completar los 108 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de marzo de 2026, de los 26 metros cúbicos por valor de \$76.804,00; en el mes de abril de 2026, de los 25 metros cúbicos por valor de \$71.575,00; en el mes de mayo de 2026, de los 27 metros cúbicos por valor de \$75.708,00 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 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”.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de marzo, abril, 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.

Con ocasión a su reclamación, 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. F-2534321-2009, 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	1701		1688		0.9887		13

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, lo anterior, con ocasión a su **solicitud No.2**, el día 5 de septiembre de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó medidor en buen estado, prueba de funcionamiento y hermeticidad no cumple fuga en la instalación (usuario Informa que hace poco uso del servicio y conviven dos personas), se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. F-2534321-2009, presentaba una lectura de 1716 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de julio de 2026.

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 los próximos días se estará acercando al citado servicio, una de nuestras firmas contratistas, con el fin de ejecutar los trabajos de reparación 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.

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.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de julio de 2026 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura, por lo cual, no es factible acceder a su **solicitud No.1**.

Contrato no. 17156367

Con ocasión a su **solicitud No.3**, le indicamos que verificada la facturación No. 2173942923 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de julio de 2026, de los 3 metros cúbicos cobrados, se facturaron 2 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 7 de septiembre de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$5.746,00 por concepto de consumo correspondiente a los 2 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de julio de 2026. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. F-2534421-2009, en nuestra base de datos.

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

Así mismo, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a la tarifa del cargo fijo, según lo previsto en artículo 90 de la Ley 142 de 1994, y las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

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

GSS002/73
245624757