

Rad No. 25-240-132179

Barranquilla, 10/07/2025

Señor(a)
OMER RAFAEL MARTINEZ CHAMORRO
Carrera 13E No. 74C – 101
Barranquilla

Contrato: 1157921

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestra línea de atención, el día 20 de junio de 2025, radicada bajo interacción No. 228271867, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 13E No. 74C – 101 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Considerando que su inconformidad se centra en el consumo cobrado en el mes de mayo de 2025, a la GASCARIBE S.A. E.S.P. se le hace necesario pronunciarse sobre los meses de marzo, abril y mayo de 2025.

Consumo de marzo 2025

Verificada la facturación No. 2149082473 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de marzo de 2025, la empresa no generó cobro y faltaron por cobrar 26 metros cúbicos, los cuales, fueron registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 25 de junio de 2025.

Por ello, se cobró en la facturación del servicio, el valor de \$ 46.158.00, por concepto de consumo correspondiente a los 26 metros cúbicos, que faltaban por cobrar, en la facturación del mes de marzo de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. Y-110836, en nuestra base de datos.

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

Consumo de abril y mayo 2025

Con relación al consumo cobrado en la facturación de los meses de abril y mayo de 2025, le informamos lo siguiente:

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes abril de 2025, no fue factible 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 23 metros cúbicos 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”.

Para la elaboración de la factura del mes de mayo de 2025, se verificó que el medidor registraba una lectura de 6532 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 6452 metros cúbicos (factura de marzo de 2025), arrojando una diferencia de 80 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 80 metros cúbicos, correspondiente a 40 metros cúbicos para el mes de abril de 2025, y 40 metros cúbicos para el mes de mayo de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de mayo de 2025, los 17 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de abril, por valor de \$53.227.00, más los 40 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de mayo de 2025, por valor de \$89.364.00, para completar los 80 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Cabe señalar que, con ocasión a su reclamación, el día 25 de junio de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios, quien pudo observar que el medidor se encontraba en buen estado presentaba una lectura de 6548, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad, se evidencia una fuga en la válvula interna.

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.

Luego de lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 27 de junio de 2025 envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (en el predio se encontraba un menor 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.

Le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita y efectuar las reparaciones necesarias y que la instalación del servicio quede en óptimas condiciones.

Con base a lo evidenciado en la visita, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 03 de junio de 2025, arrojando una lectura de 6532 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 6478 metros cúbicos (lectura corregida de marzo de 2025), arrojando una diferencia de 54 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 54 metros cúbicos, correspondiente a 27 y 27 metros cúbicos para los meses de abril y mayo de 2025.

Después de realizar el análisis del caso, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de mayo de 2025, los 13 y 13 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$40.703.00 y \$39.065.00, que se cobraron de más en los meses de abril y mayo de 2025.

Por todo lo expuesto anteriormente, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los ajustes de consumo realizados en la facturación de los meses de marzo, abril y mayo de 2025.

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
228271867