

Rad No. 25-240-140238

Barranquilla, 21/08/2025

Señor(a)
MERCEDES MERCADO DE TAFUR
Carrera 48 No. 99 - 52
Barranquilla

Contrato: 48014361

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención el día 30 de julio de 2025, radicada bajo interacción No. 229704360, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 48 No. 99 – 52 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 7 de junio de 2025, la señora Mercedes Mercado, se acercó a una de nuestras oficinas de atención al usuario y reporto fuga, por lo cual se le brindaron medidas de seguridad y tiempos de atención.

En atención al reporte del usuario, el día 6 de junio de 2025 uno de nuestros técnicos, efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se detectó fuga en conexión de equipo gasodoméstico manguera con abrazadera se tramo en manguera plástica se debe hacer reubicación de la válvula del punto de consumo.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica y con autorización del usuario, el día 7 de julio de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual, corrigió fuga se reubico válvula.

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.

Con respecto a la reclamación de consumo del mes mayo de 2025, no genero consumo.

En cuanto al consumo de los meses de junio y julio de 2025, le informamos que corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21077003-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Junio 2025	99		81		0.9920		18
Julio 2025	110		99		0.9939		11

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.

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados, corresponden 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 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, con el fin de efectuar una revisión técnica el cual no fue posible por causas ajenas a la empresa (se realiza contacto telefónico con el usuario y no responde).

Igualmente le informamos que, al momento de la toma de la lectura del día 8 de agosto de 2025, el medidor No. SH-21077003-23, presentaba una lectura de 110 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de julio de 2025.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, 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.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo de junio y julio de 2025 en dichas facturas.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$25.502.00, por concepto de consumo de julio de 2025, registrado en la factura del mes de julio de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$6.357.00, correspondiente a la factura del mes de agosto de 2025 que no es objeto de reclamo.

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

GSS008/73
229704360