

Rad No. 25-240-143669

Barranquilla, 8/09/2025

Señor(a)
JUDY DEL CARMEN PEREZ JORDAN
Calle 17F No. 4c - 19
Soledad

Contrato: 6104786

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 21 de agosto de 2025, radicada bajo interacción No. 230515898, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 17F No. 4C - 19 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Consideramos importante resaltar que, sobre el citado servicio el día 02 de julio de 2025 se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. E-214444 con lectura 1260 metros cúbicos, el cual no se encontraba en óptimas condiciones, y se instaló el medidor No. K-5320163-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

Para la elaboración de la factura del mes de julio de 2025, se verificó que, entre los meses de junio y julio de 2025, se consumió un total de 32 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 02 de julio de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. E-214444, antes que se realizara su cambio, había sido de 1259 metros cúbicos, (factura del mes de junio de 2025), a la lectura 1260 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 02 de julio de 2025), esto muestra una diferencia de 1 metros cúbicos, más los 31 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. K-5320163-25, al momento de elaborar la factura del mes de julio de 2025, nos arroja un total de 32 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 32 metros cúbicos, correspondiente a 32 metros cúbicos para el mes de julio de 2025.

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2025 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 reclamación, el día 29 de agosto de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó que el medidor se encontraba en buen estado, sin embargo, se evidenció presencia de fuga en la red interna.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-5320163-25, presentaba una lectura de 71 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la instalación del nuevo medidor.

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.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 01 de septiembre 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 (predio solo).

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, por lo que le recomendamos disponer de tiempo necesario para atender la visita o autorizar a una persona mayor de edad.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de julio de 2025 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

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$62.402.00 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 \$115.046.00, 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

GSS014/73
230515898