

Rad No.: 25-240-147533

Barranquilla, 25/09/2025

Señor(a)
RUBY VENERA DE LA CRUZ
Carrera 89 No. 108-72
Barranquilla

Contrato: 67082202

Asunto: Confirmación de comunicación y verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 17 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-022757, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 89 No. 108 - 72 Apartamento 2 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación se encuentra orientada hacia los conceptos de consumo reclamados y el consumo de agosto de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., únicamente se pronunciará al respecto, detallado a continuación:

En cuanto al consumo de abril, mayo, junio y julio de 2025:

En cuanto al concepto de consumo de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2025, le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora RUBY VENERA DE LA CRUZ, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 11 de agosto de 2025, radicada con solicitud No. 230157150, a través de la cual manifestó desacuerdo con los ajustes reflejados en la facturación de julio de 2025, que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 11 de agosto de 2025, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 25 de agosto de 2025 a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (confirmar el ajuste de consumo para el mes de abril, mayo, junio y el consumo facturado para el mes de julio de 2025), contra la que se otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales podía presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es decir, que el término para interponer los recursos vencía el día 01 de septiembre de 2025, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

Es decir, que los valores cobrados por concepto de consumo de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2025, quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 17 de septiembre de 2025, relativo a los cargos reclamados, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal no. 230157150, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en la respuesta del reclamo no. 230157150.

Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.

En cuanto al consumo de agosto de 2025:

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de agosto de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. GC-61792-20, 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)
Agosto 2025	722		671		0.9930		51

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto 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 20 de septiembre 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 encuentra en buen estado y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. GC-61792-20, presentaba una lectura de 760 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de agosto de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de agosto 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.

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.

En cuanto a sus peticiones, le informamos que no es factible realizar la corrección de la facturación objeto de estudio de conformidad con lo expresado en la parte motiva del presente documento.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$94.364.00 por concepto de consumo de agosto de 2025, registrado en la factura del mes agosto de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$449.717.00, correspondiente a las facturas de los meses de julio y 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 únicamente respecto de inconformidad con el consumo facturado en agosto de 2025, 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
231532522