

Rad No. 25-240-150204

Barranquilla, 8/10/2025

Señor(a)
INGRID PACHECO
Calle 14 No. 13 - 55
PLATO (MAG)

Contrato: 17191560

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 18 de septiembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 231591725, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 14 No. 13 – 55 de PLATO (MAG), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro por concepto de consumo facturado en el mes de septiembre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025.

Sea lo primero mencionar que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encontraba "suspendido" desde el mes de julio de 2021, y a partir del mes de julio de 2022, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 15 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses desde abril de 2021 hasta junio de 2022 valor de \$830.336,00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$991.243,00,, para un total de \$1.821.579,00, correspondiente a la deuda que presentaba en el inmueble en mención.

Cabe anotar que, el día 19 de agosto de 2025 el usuario del servicio realizó una refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de abril de 2021 hasta julio de 2025, por la suma total de \$1.821.579,00, tal como se le indicó en el párrafo anterior.

Referente al cobro de CONSUMO DE GAS NATURAL, nos permitimos informarle que al momento de realizar el acuerdo de pago el día 19 de agosto de 2025, el citado servicio quedó activo en nuestro sistema comercial, lo cual ocasionó que, en la factura del mes de septiembre de 2025 se realizará el cobro de los consumos de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, así mismo el consumo que le corresponde al mes de septiembre de 2025, esto debido a que a pesar de que el usuario se encontraba suspendido el medidor continuaba registrando diferencia de lecturas, es decir, que se encontraba haciendo uso del servicio sin autorización.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

Ahora bien, es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. no generara cobro por concepto de consumo, en la eventualidad que el medidor no registre diferencias de lecturas. Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2188389-12, 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)
Abr-25	2641		2623		0,9971		18
May-25	2664		2641		0,9984		23
Jun-25	2684		2664		0,9976		20
Jul-25	2704		2684		0,9974		20
Ago-25	2720		2704		0,9984		16
Sep-25	2726		2720		0,9972		6

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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 26 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual observo que, el centro de medición presenta fuga en gancho de cobre, se realizo prueba de hermeticidad y funcionamiento y no presenta fallas.

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.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-2188389-12, presentaba una lectura de 2730 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de septiembre de 2025.

De igual manera, le informamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible, 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.

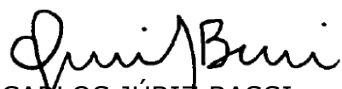
¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025, corresponden 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 dichas facturas.

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

GSS001/73
231591725