

Rad No. 26-240-108898

Barranquilla, 24/02/2026

Señor(a)
DALIDA DELFINA ZAMBRANO TORRES
Carrera 22 No. 7 - 18
Barranquilla

Contrato: 1158276

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 5 de febrero de 2026, radicada bajo Interacción No. 236996678, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22 No. 7 – 18 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que, su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de diciembre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes diciembre de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 13 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"*.

Ahora bien, teniendo en cuenta la solicitud de visita realizada en nuestras oficinas el día 5 de febrero de 2026 en la cual reportaba ruido en el centro de medición, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 6 de febrero enviamos al predio en comento a uno de nuestros operarios al predio en comento con el fin de realizar las verificaciones de la instalación, sin embargo, no fue posible debido a que se encontró el predio cerrado, se generó contacto telefónico y no fue posible la comunicación.

Así mismo, verificación que con ocasión a un reporte de fuga realizado el día 6 de febrero de 2026 a través de nuestras líneas de atención al usuario, enviamos a una de nuestras firmas contratistas el día 7 de febrero de 2026, pero no fue posible ejecutarla por temas de seguridad en la zona, se generó contacto telefónico y no fue posible la comunicación.

No obstante, le informamos que, el día 11 de febrero de 2026, con ocasión a su reclamación, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, el medidor se encuentra en mal estado, números borrosos, uso doméstico, no se tomó presión, bastón doblado, por lo cual, no es posible determinar la lectura real del medidor.

Ahora bien, con autorización del usuario, el día 13 de febrero de 2026 se cambió medidor, retirando el medidor No. U-1051544-Z e instalando el medidor No. K-5493079-25, se realizaron pruebas y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Cabe resaltar que, los trabajos efectuados el día 13 de febrero de 2026 mencionados anteriormente, generaron un costo de \$282.237,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo el concepto de Modificación centro de medición 13/02/2026.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo promedio facturado objeto de estudio, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Referente a lo informado a que el predio esta solo, es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. facturara mensualmente el concepto de consumo de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado o bajo el método de cálculo de consumo promedio teniendo en cuenta lo estipulado en el *en el parágrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 y el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES*, el artículo 44 parágrafo 3, los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, **no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación)**. Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$19.303,00 por concepto de consumo facturado, registrado en la factura del mes diciembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$17.865,00, correspondiente a la factura del mes enero de 2026 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

GSS003/73
236996678