

Rad No. 26-240-120004

Barranquilla, 27/04/2026

Señor(a)
 MARITZA JOYA CALDERON
 Carrera 12A No. 11A - 20
 Santa Marta (Mag)

Contrato: 2133316

Asunto: Verificación de Consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas en atención al usuario el día 7 de abril de 2026, radicada bajo interacción No. 239415874, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 12A No. 11A - 20 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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 18 de octubre de 2016, y a partir del mes de enero de 2020, 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 11 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses desde noviembre de 2018 hasta octubre de 2019 por valor de \$80.178.00; correspondiente a la deuda que presentaba en el inmueble en mención.

Cabe anotar que, el día 6 de marzo de 2026 el usuario realizo un pago total de la cartera castigada por valor de \$67.189.00, el cual nuestro sistema comercial, normalizo la cuenta para generar cobro por diferencias de lectura.

Referente al cobro de CONSUMO DE GAS NATURAL, nos permitimos informarle que al momento de realizar el pago total de la cartera castigada el día 6 de marzo de 2026, el citado servicio quedó activo en nuestro sistema comercial, lo cual ocasionó que, en la factura del mes de marzo de 2026 se realizará el cobro de los consumos de los meses de octubre de 2025 a febrero de 2026, así mismo el consumo que le corresponde al mes de marzo de 2026, 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.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-250630, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Oct-25	6913		6904		0.9917		9
Nov-25	6920		6913		0.9920		7
Dic-25	6939		6920		0.9908		19
Ene-26	6956		6939		0.9961		17
Feb-26	6971		6956		0.9946		15
Mar-26	6977		6971		0.9956		6

BARRANQUILLA - COLOMBIA
 CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLLEDUPAR - COLOMBIA
 CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

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.

Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo de los meses de enero de 2019 a agosto de 2021, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el 3 de marzo de 2026 se ejecutó la orden de suspensión No. 388484795, correspondiente a suspensión del servicio desde la acometida, durante la cual, conforme a los protocolos de seguridad, se procedió al retiro del regulador, la U de cobre y el conector, instalando tapón hembra y conector cerrado en la acometida.

Posteriormente, al momento de la normalización del servicio, se generó la orden de servicios varios NO. 397080680, mediante la cual se realizaron las actividades necesarias para reponer los elementos retirados durante la suspensión, incluyendo la instalación del regulador y la U de cobre, el resane del punto de red interna y el anclaje del elevador, dejando la instalación en condiciones seguras y operativas. Dichas actividades se encuentran debidamente registradas en el IVT, con soporte fotográfico y lectura final. Es importante aclarar que, conforme a las políticas de Gases del Caribe y al Contrato de Condiciones Uniformes, los elementos retirados durante una suspensión por seguridad o desde la acometida no se reinstalan automáticamente, y su reposición forma parte de los trabajos de normalización, los cuales son facturables cuando han sido efectivamente ejecutados, como ocurre en el presente caso.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$418.418.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 14 de abril de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros funcionarios, quien efectuó una visita, mediante la cual se encontró predio solo al momento de la visita, nadie atendió.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. Y-250630, presentaba una lectura de **6986 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero febrero y marzo de 2026 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$187.964.00, por concepto de consumo de marzo de 2026 y modificación centro medición 24/03/2026, registrado en la factura del mes de marzo de 2026 hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$52.450.00, correspondiente a la factura del mes de abril 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

GSS008/73
239415874