

Rad No.: 26-240-131894

Barranquilla, 06/07/2026

Señor(a)
CARLOS BARROS PALACIO
Calle 76 No. 62 – 47
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 1141188

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 12 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-015592, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 44 No. 41 - 20 Apartamento 206 de Barranquilla - Atlántico, 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 enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

Teniendo en cuenta que, su reclamación va orientada a la revisión por la fuga presentada en el citado servicio, el concepto de consumo facturado en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026 y el saldo anterior reflejado en el mes de abril de 2026; por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Con ocasión a su solicitud, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 26 de agosto de 2025, uno de nuestros operarios, realizó revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual *se verificó y no se encontró fuga ni olor a gas, sin embargo el medidor arroja movimiento, se genera orden para contratista para seguirle recorriendo a la interna, localizar fuga y repararla, la interna está a un aproximado de 3MT de altura a la vista por un plafón el cual está deteriorado; se recomienda tener escaleras o andamios y se deja válvula de acometida cerrada y bloqueada por seguridad. (Se deja suspendido por seguridad)*

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140¹ de la Ley 142 de 1994 y en el Artículo 29² del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. Es de anotar que, la suspensión del servicio de gas natural se realizó por seguridad, teniendo en cuenta que no se conocía el estado de las instalaciones internas del servicio, y no por mora en el pago de la facturación.

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 30 de agosto de 2025 envió al predio en comento a un técnico, sin embargo, usuario no autorizó a realizar reparaciones, por lo que se suspendió el servicio con conector de 2 piezas.

Posteriormente, el día 12 de septiembre de 2025 enviamos a uno de nuestros técnicos, con el fin de efectuar las reparaciones necesarias, lo cual no fue posible por causas ajenas a la empresa.⁷

¹ Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios..."

² Artículo 29. Literal C. Numeral 10: "Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones."

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Seguidamente, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 25 de septiembre de 2025, uno de nuestros operarios, realizó revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual *se revisó centro de medición sin fuga, se detectó fuga en recorrido de la interna por prueba hermética, se dejó válvula de punto de tablero cerrada y con sello, usuario informa que hablará con el propietario.*

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. los días 28 de octubre de 2025, 01 de noviembre de 2025 envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar las reparaciones que dieran lugar, lo cual no fue posible por causas ajenas a la empresa.

De acuerdo con lo anterior, el día 15 de diciembre de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual realizó una revisión técnica encontrando *centro de medición sin fuga, usuario no permitió revisar interna y tampoco hacer prueba hermética.*

Así mismo, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 19 de enero de 2026, uno de nuestros operarios, realizó revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual *se realiza prueba de caudalímetro con la válvula interna cerrada, el medidor arroja movimiento se desconoce el punto exacto de la fuga y el recorrido de la instalación, usuario autoriza contratista para que ubiquen el punto exacto de la fuga o en su defecto realizar la instalación nueva; por seguridad dejamos la válvula del medidor cerrada y con stickers.ot390137373.*

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 22 de enero de 2026 envió al predio en comento a un técnico, sin embargo, se suspendió el servicio con conector de 2 piezas por reparaciones pendientes.

Posteriormente, el día 06 de marzo de 2026 enviamos a uno de nuestros técnicos, con el fin de efectuar las reparaciones necesarias, lo cual no fue posible por causas ajenas a la empresa.

De acuerdo con las razones antes expuestas y respecto a su **Petición No. 2**, 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.

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.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1061589-Z, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146³, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Ene-26	3187		3168		0.9939		19
Feb-26	3206		3187		0.9935		19
Mar-6	3230		3206		0.9934		24
Abr-26	3252		3230		0.9942		22
May-26	3273		3252		0.9915		21

³ 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.

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, con ocasión a su reclamación el día 01 de julio de 2026, GASCARIBE S.A E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo, se llamó al usuario y manifiesta no poder atender visita).

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 27 de julio de 2026, el medidor No. U-1061589-Z, presentaba una lectura de 3293 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de mayo de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 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.

De acuerdo con lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Petición No. 1.**

En cuanto al saldo anterior reflejado en la factura del mes de abril de 2026, corresponde a los valores de facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los siguientes meses:

Mes	Saldo Pendiente	Fecha de Generación	Límite de Pago
mar-26	\$ 58.237	8/04/2026	22/04/2026
feb-26	\$ 42.289	6/03/2026	20/03/2026
ene-26	\$ 41.272	5/02/2026	19/02/2026
dic-25	\$ 38.360	7/01/2026	23/01/2026
nov-25	\$ 33.860	5/12/2025	20/12/2025
oct-25	\$ 30.869	6/11/2025	24/11/2025
sep-25	\$ 18.989	7/10/2025	22/10/2025

Petición No. 3 Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$132.406,00 por concepto de consumo de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, registrados en las facturas de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$285.959,00, correspondiente a las facturas de los meses de septiembre de 2025 a junio de 2026 que no es objeto de reclamo.

En cuanto su **Petición No. 4**, 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 pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
242068234