

Rad No.: 25-240-156684

Barranquilla, 14/11/2025

Señor(a)  
SARA DEL CARMEN HERNANDEZ MANJARRES  
Calle 3 No. 3 – 78  
Rio Frio

Contrato: 66552110

Asunto: verificación de consumo - Solicitud de cambio de medidor inteligente por medidor convencional.

En atención a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 24 de octubre de 2025, radicada bajo No. 25-001320, relacionada con la solicitud de reemplazar el medidor inteligente actualmente instalado en el inmueble ubicado en la Calle 3 No. 3 – 78 de Rio Frio, por un medidor convencional, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

El marco regulatorio aplicable al servicio público domiciliario de gas natural establece obligaciones específicas respecto a la instalación, mantenimiento y actualización de los instrumentos de medición. En particular, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala expresamente que: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero **sí será obligación suya** hacerlos reparar o **reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o **cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.**"

Con fundamento en dicha norma, es deber del usuario permitir y facilitar el reemplazo del medidor cuando exista evidencia de avances tecnológicos que permitan una medición más precisa, como ocurre con el medidor inteligente actualmente implementado por Gases del Caribe en el inmueble que nos ocupa. Estos equipos cuentan con mayores estándares de precisión, seguridad y confiabilidad, y su instalación responde al cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias aplicables al servicio.

En ese sentido, no es procedente reinstalar medidores convencionales, dado que ello implicaría retroceder en el nivel de precisión y control de la medición. Adicionalmente, la empresa está facultada para definir las características técnicas de los medidores y asegurar que estos cumplan con los requisitos necesarios para garantizar una adecuada prestación del servicio, tal como lo prevé el mismo artículo 144 de la ley 142 de 1994.

Agradecemos su comprensión y disposición para continuar con el uso del medidor inteligente instalado, el cual contribuye a una medición más confiable y a una mejor gestión del servicio.

Si requiere información adicional o desea resolver inquietudes técnicas sobre el funcionamiento del medidor, con gusto podemos brindarle acompañamiento a través de nuestros canales de atención.

Ahora bien, respecto a su inconformidad con el alto consumo facturado desde el mes de mayo de 2025, le informamos que, en la presente comunicación, solo daremos trámite a los consumos de los meses de mayo, junio, julio, agosto, y septiembre de 2025.

### **Consumo de mayo y junio de 2025.**

Para la elaboración de la factura del mes de junio de 2025, se verificó que, entre los meses de mayo y junio de 2025, se consumió un total de 50 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 3 de junio de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

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**

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. K-3377713-16, antes que se realizara su cambio, había sido de 1955 metros cúbicos, (factura del mes de abril de 2025), a la lectura 1971 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 3 de junio de 2025), esto muestra una diferencia de 16 metros cúbicos, más los 35 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. K-126560-24, al momento de elaborar la factura del mes de junio de 2025, nos arroja un total de 51 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 50 metros cúbicos, correspondiente a 10 y 40 metros cúbicos para los meses de mayo y junio de 2025, respectivamente.

### **Consumo de julio y agosto de 2025.**

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó de *forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TÍTULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

*"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."*

Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

*"Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación."*

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de julio de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 14 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 27 de agosto de 2025, y se pudo observar que el medidor en buen estado, con lectura de 140 metros cúbicos, con buen funcionamiento y hermeticidad son normales, no se realiza presión se encontró tuercas pegadas.

Para la elaboración de la factura del mes de agosto de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 140 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 35 metros cúbicos (factura de junio de 2025), arrojando una diferencia de 105 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 104 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 53 metros cúbicos; y al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 51 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de agosto de 2025, en el sentido de, cobrar los 39 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025; más los 51 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2025, para completar los 104 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025 de los 39 metros cúbicos por valor de \$107.685, cobrados en la facturación del mes de agosto de 2025, se realizó con fundamento en los establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: " ... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes julio de 2025, reflejado en la facturación del mes agosto de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de agosto de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

### Consumo de septiembre de 2025.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de septiembre de 2025, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-126560-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

| Periodo | Lectura actual | - | Lectura anterior | x | Factor de corrección | = | Consumo mes (m3) |
|---------|----------------|---|------------------|---|----------------------|---|------------------|
| Sep-25  | 191            |   | 140              |   | 0.9918               |   | 50               |

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de septiembre 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 13 de noviembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó medidor en buen estado, con buen funcionamiento, se realizó prueba de hermeticidad, sin anomalías. Usuario no permite tomar la presión no quiere que se toque el medidor y además pide el cambio del medidor.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-126560-24, presentaba una lectura de 243 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de septiembre de 2025.

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

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$321.127 por concepto de consumo, registrado en las facturas de los meses de agosto y septiembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$74.660, correspondiente a la factura del mes octubre de 2025 que no es objeto de reclamo.

<sup>1</sup> 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.

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](http://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, solo contra los consumos de los meses de mayo, junio, julio, agosto, y septiembre 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](http://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

GSS003/73  
232948140