

Rad No.: 26-240-124603

Barranquilla, 25/05/2026

Señor(a)
GUILLERMO OROZCO CASTRILLÓN
Jefe Talento Humano DEMAG
Policía Nacional De Colombia
DEMAG.GUTAH-DIB@POLICIA.GOV.CO
Carrera 17B No. 16 – 38
Santa Marta – Magdalena

Contrato: 2121479

Asunto: Verificación de consumo

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 11 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-012136, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 17B No. 16 – 38 de Santa Marta, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente a su **solicitud No. 1**, le informamos que, 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 diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., analizar la factura de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025. En virtud de lo anterior la petición interpuesta, no abarca las facturas reclamadas, por la caducidad de la acción de reclamación. No existen razones para revivir la oportunidad de revisar tal factura por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Ahora bien, en cuanto al consumo facturado del mes de diciembre de 2025 revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de diciembre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. E-277453, 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)
Diciembre 2025	6131		6119		0.9908		12

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de diciembre 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, con ocasión a su **solicitud No.2**, el día 20 de mayo de 2026, GASCARIBE S.A E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas, con el fin

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

de efectuar una revisión técnica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (El usuario no se encontraba en el predio. Se procedió a llamarlo por teléfono y manifestó estar en una reunión, comprometiéndose a devolver la llamada en 10 minutos. Transcurrido ese tiempo sin recibir respuesta, se le marcó nuevamente, pero no contestó).

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de diciembre 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. Por lo que no es factible para la empresa acceder a su **solicitud No. 3.**

Respecto a su **solicitud No. 4**, le aclaramos que, únicamente las sumas que estén bajo reclamo no serán sujetas a cobro de mora o suspensión. Para evitar recargos o la interrupción del servicio, el usuario debe acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo. El incumplimiento en el pago de estos valores puede resultar en cobros por mora y la emisión de una orden de suspensión.

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

GSS010/73
240879619