

Rad No. 26-240-139843

Barranquilla, 18/08/2026

Señor(a)
ANGELICA ACOSTA
Calle 99D No. 12D - 7
Barranquilla

Contrato: 66973391

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 27 de julio de 2026, radicada bajo interacción No. 243747308, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 99D No. 12D – 7 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto al consumo facturado en el mes de mayo de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. se le hace necesario pronunciarse en el mes de junio de 2026.

Consumo de mayo de 2026.

Verificada la facturación No. 2171003345, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de mayo de 2026, de los 36 metros cúbicos, se facturaron 24 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 1 de agosto de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$ 57.235.00, por concepto de consumo correspondiente a los 24 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de mayo de 2026. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. SH-21004377-20, dejándola con una lectura de 607 metros cubicos.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

Consumo de junio de 2026.

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de junio de 2026, le informamos lo siguiente

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de junio de 2026, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 0 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*

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

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”.

No obstante, con ocasión a su reclamación GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 1 de agosto de 2026, envió al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que el medidor registraba una lectura de 631 metros cúbicos, el cual se realizaron pruebas y no presenta fuga.

De acuerdo a lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 3 de julio de 2026, arrojando una lectura de 619 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 607 metros cúbicos (factura de mayo de 2026), arrojando una diferencia de 12 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 12 metros cúbicos, correspondiente a 12 metros cúbicos para el mes de junio de 2026.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la facturación del servicio, los 12 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2026, por valor de \$18.643.00.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de junio de 2026, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución¹ (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido por la Resolución CREG No.059 de 2012, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informó a través de comunicación anexa a la facturación del servicio de gas natural, el plazo con el que cuenta para revisar y certificar las instalaciones internas de este servicio, cuyo plazo máximo se indica en la factura.

¹ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.** (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

Para el caso en mención, revisada nuestra base de datos constatamos que, la revisión periódica de instalaciones fue realizada por parte de uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC el día 17 de septiembre de 2025, a través de la cual, se encontraron varios defectos, que detallamos a continuación: fuga en válvula interna y fuga en conexión del artefacto, por lo anterior, se suspendió el servicio por seguridad.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140² de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28³ y 29⁴ 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.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$142.636.00 (IVA incluido), que fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$119.862.00
FINANCIACION GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$22.774.00
Total	\$142.636.00

De acuerdo con lo anterior, con el fin de realizar la reparación de los defectos encontrados, el día 29 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, la cual realizó la verificación de la instalación y no encontró fallas, el usuario informa que, realizó los trabajos con un tercero.

Así las cosas, el día 2 de octubre de 2025, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado, se acercó al predio con el fin de realizar la certificación de las instalaciones, no obstante, no hubo personal que atendiera la visita.

Sin embargo, el día 28 de julio de 2026, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado, realizó la certificación de las instalaciones, al verificar que las instalaciones de este servicio de gas natural se encuentran funcionando en buenas condiciones y cumplen con las normas técnicas colombianas.

2 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..."

3 "Permitir la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas, autorizadas".

4Artículo 29. Literal C. Numeral 3: "Por no permitir la revisión periódica establecida en el numeral 5 del artículo 28 del presente contrato, ni efectuar o permitir realizar por personal de la empresa o por firmas autorizadas y registradas ante la empresa, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión".

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
243747308