

Rad No.: 26-240-143876

Barranquilla, 8/09/2026

Señor(a)
MARTHA CECILIA MIRANDA DE SALAZAR
luzkabedoya@hotmail.com
veeduriaportibarranquilla@gmail.com
Carrera 20 No. 57- 26
Barranquilla

Contrato: 1084038

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de agosto de 2026, radicada bajo el No. 26-022415, por medio de la cual, la Veeduría por Barranquilla, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho de dicho ente, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la carrera 20 No. 57 – 26 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el consumo facturado en el mes de julio de 2026, por lo cual, GASCARIBE S.A E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

1. Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21020134-19, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"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"*.
2. En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*
3. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de julio de 2026 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21020134-19, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Jul-26	20	0.9907	1424	1404

4. 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 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el

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

consumo facturado en el mes de julio de 2026, de 20 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

5. Ahora bien, respecto a la reclamación sobre el consumo facturado en el mes de julio de 2026, y respondiendo a su **petición No.2**, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 1 de septiembre de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se realiza prueba de funcionamiento y cumple, se hizo prueba de hermeticidad y no cumple, fuga en la conexión de la estufa manguera con abrazadera, se hizo toma de presión de suministro, se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad.

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 2 de septiembre de 2026 envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo), por lo cual, se servicio de gas natural suspendido por seguridad.

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.

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, por lo que le recomendamos disponer de tiempo necesario para atender la visita o autorizar a una persona mayor de edad.

6. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2026, toda vez que se ajustan a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual, no es factible acceder a su **petición No.1, 5.**

Respondiendo a su **petición No.3**, le indicamos que el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2026 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 le indico en párrafos anteriores.

Cabe anotar que, la labor de toma de lectura es desarrollada por nuestros funcionarios a través de un dispositivo digital PDA, que envía la información de manera inmediata a nuestro sistema comercial. Así las cosas, en nuestra base de datos no reposan informes escritos de las mismas. Por ello no es posible para la empresa adjuntar las fotos solicitadas del medidor.

En cuanto a la petición de suministrarle los nombres de los operarios que realizaron dicho proceso de lectura, le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a dicha petición, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Consideramos importante resaltar que, respecto al nombre completo y el número de cedula, de los técnicos, nos permitimos indicar que dicha documentación, por expresa disposición constitucional y legal, es de carácter privado, y goza de reserva.

En cuanto a su **petición No. 4**, le indicamos que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$13.707,00 por concepto de consumo, registrado en la factura del mes julio de 2026, hasta

agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$113.381,00, correspondiente a las facturas de los meses de julio y agosto de 2026 que no es objeto de reclamo.

Respecto a la petición de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

petición No.6 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 (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) 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 Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
245533417