

Rad No. 25-240-134409

Barranquilla, 22/07/2025

Señor(a)
BLANCA STELLA AYALA PUERTAS
Calle 146 No 5 - 17 Apto _
Rodadero (Mag)

Contrato: 4170146

Asunto: Confirmación de Comunicación – Verificación de Consumo

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 2 de julio de 2025, radicada bajo el No. Interacción 228703696, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 146 No 5 - 17 Apto _ de Rodadero, 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 febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025.

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre el cobro de consumo estimados, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que en los meses donde se cobró consumo estimado fue en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2025, por lo que GASCARIBE S.A.E.S.P en la presente comunicación le dará trámite a los meses en mención.

Consumo de marzo, abril y mayo de 2025.

En cuanto al concepto de consumo de marzo, abril y mayo de 2025, le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora Ayala Puertas Blanca Stella, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 5 de junio de 2025 radicada con solicitud No. 227717981 a través de la cual manifestó desacuerdo con el cobro de los consumos estimados de los meses marzo, abril y mayo de 2025, que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 5 de junio de 2025 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 19 de junio de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (no hubo falla en el cobro de promedio), contra la que se otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales podía presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es decir, que el término para interponer los recursos vencía el día 27 de junio de 2025, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

Es decir, que los valores cobrados por concepto de consumo de marzo, abril y mayo de 2025, quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 2 de julio de 2025 relativo al cobro de consumo estimado en los meses de marzo, abril y mayo de 2025,

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

fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal no. 227717981 del 19 de junio de 2025 que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en la respuesta del reclamo no. 227717981 del 19 de junio de 2025.

Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.

Consumo de junio de 2025

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes junio de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor mal ubicado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 11 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 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"*.

Cabe señalar que, con ocasión a su reclamación, el día 5 de julio de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios, quien pudo observar que el medidor presentaba una lectura de 3965 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 14 de junio de 2025, arrojando una lectura de 3957 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3945 metros cúbicos (factura de mayo de 2025), arrojando una diferencia de 12 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 12 metros cúbicos, correspondiente al mes de junio de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la facturación del servicio, 1 metro cúbico de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025, por valor de \$1.463, para completar los 12 metros cúbicos, consumidos entre el citado periodo.

No obstante, le informamos que, el día 5 de julio de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observo medidor buen estado, no pudo realizar toma de presión por conector pegado, se realizó prueba de hermeticidad sin anomalías, lectura actual 3965 metros cúbicos.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los ajustes realizados en la facturación del servicio.

Le informamos, que en el artículo 28 numeral 10 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible celebrado con la Empresa se encuentran establecidas las Obligaciones del Suscriptor, Propietario o Usuario del servicio, entre las cuales se encuentra la siguiente obligación: *"Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas"*.

No obstante, lo anterior, consideramos importante indicarle que, de acuerdo con la programación en nuestro sistema comercial, en el sector donde se encuentra ubicado el servicio de gas natural del citado inmueble la toma de la lectura se realiza entre los días 12 y 15 de cada mes, por lo que le sugerimos estar atentos en las fechas señaladas, para prestarle a nuestros funcionarios las condiciones para la toma de lectura.

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

GSS013/73
228703696