

Rad No. 25-240-150058

Barranquilla, 8/10/2025

Señor(a)
BONNY PERTUZ GUETHE
Carrera 75C No. 82B - 20
Barranquilla.

Contrato: 1101953

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 19 de septiembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 231641144, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 75C No. 82B - 20 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de septiembre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de agosto y septiembre de 2025.

Consumo agosto de 2025

Respecto al consumo del mes de agosto de 2025, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, este ya fue objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente:

El día 30 de agosto de 2025, la señora BONNY PERTUZ GUETHE, radico a través de nuestra página web, un derecho de petición bajo radicado No. WEB 25-015443, no obstante, teniendo en cuenta que fue presentado en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 1 de septiembre de 2025, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de agosto de 2025), del reclamo verbal presentado por usted el día 19 de septiembre de 2025 bajo Interacción No. 231641144.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 1 de septiembre de 2025 bajo radicado No. WEB 25-015443, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-145415 del 16 de septiembre de 2025, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de consumo del mes de agosto de 2025, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto, los cuales puede presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Así mismo revisamos nuestro sistema comercial y se evidencio que el día 29 de septiembre de 2025, la señora BONI PERTUZ presento recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación en contra de la comunicación No. 25-240-145415 del 16 de septiembre de 2025, el cual nos encontramos dentro del término legal para dar respuesta a dicho recurso.

No obstante, a lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo del mes de agosto de 2025, es por ello que, le informamos lo siguiente:

Verificada la facturación No. 2155277267 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de agosto de 2025, de los 9 metros cúbicos cobrados, se facturaron 6 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 23 de septiembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$17.976,00, por concepto de consumo correspondiente a los 6 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de agosto de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. L-258886, en nuestra base de datos dejándola en 2168 metros cúbicos.

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

Consumo septiembre de 2025

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de septiembre de 2025, 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 4 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 23 de septiembre de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios, quien pudo observar que, el medidor se encuentra en buen estado, lectura 2172 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se descarto fuga en la instalación del servicio.

De acuerdo a lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 9 de septiembre de 2025, arrojando una lectura de 171 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura asignada al medidor, la cual fue de 2168 metros cúbicos (periodo de agosto de 2025, después de realizar el ajuste de consumo anterior informado), arrojando una diferencia de 3 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 3 metros cúbicos, correspondiente al mes de septiembre de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de septiembre de 2025, un (1) metro cúbico de consumo por valor de por valor de

\$3.044,00, que se cobró de más en el mes de septiembre de 2025, para completar los 3 metros cúbicos, consumidos en el periodo en comento.

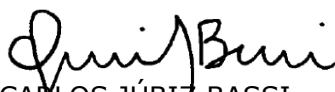
Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste de consumo efectuado para los meses de agosto y septiembre de 2025.

Es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. facturara mensualmente el concepto de consumo de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado o bajo el método de cálculo de consumo promedio teniendo en cuenta lo estipulado en el *en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024* y el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3, los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

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

GSS011/73
231641144