

Rad No. 25-240-161758

Barranquilla, 16/12/2025

Señor(a)
EILEEN ROSA OZUNA ESCOBAR
Carrera 39A No. 27C - 13 Piso 2 Apartamento 2
Soledad

Contrato: 48237136

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 26 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 234153388, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 39A No. 27C - 13 Piso 2 Apartamento 2 de Soledad, 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 y octubre 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 septiembre, octubre y noviembre de 2025.

Consumo del mes de septiembre de 2025

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de septiembre de 2025, le informamos lo siguiente:

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes septiembre de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de contador diferente) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 17 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"*.

No obstante, le informamos que, el día 29 de noviembre de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, el medidor en buen estado con lectura 45 metros cúbicos, por lo cual, no es posible determinar la lectura real del medidor.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los consumos promedios cobrados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

Así mismo, sugerimos permitir realizar el cambio de medidor, en cumplimiento con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, "Artículo 19. PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."

Consumo del mes de octubre y noviembre de 2025

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de octubre y noviembre de 2025, le informamos lo siguiente:

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes octubre de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de contador diferente) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 17 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".

Para la elaboración de la factura del mes octubre de 2025, se verificó que, entre los meses de octubre y noviembre de 2025, se consumió un total de 42 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 02 de octubre de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No.F-4846321-13, antes que se realizara su cambio, había sido de 1295 metros cúbicos, (factura del mes de agosto 2025), a la lectura 1295 m3, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 02 de octubre de 2025), esto muestra una diferencia de 0 metro cubico, más los 42 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. SH-21031625-25, al momento de elaborar la factura del mes de noviembre de 2025, nos arroja un total de 42 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 42 metros cúbicos, correspondiente a 18 y 24 metros cúbicos respectivamente para los meses de octubre y noviembre de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de noviembre de 2025, los 1 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$2.981.00, y se cobraron los 24 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2025, por valor de \$71.064.00, para completar los 42 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

No obstante, le informamos que, el día 29 de noviembre de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó medidor en buen estado con lectura de 46 metros cúbicos.


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

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$101.456.00, por concepto de ajuste de consumo del mes de septiembre y octubre de 2025, registrado en la factura del mes octubre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$121.392.00, correspondiente a la factura del mes noviembre de 2025 que no es objeto de reclamo.

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

GSS011JR/73
234153388