

Rad No.: 25-240-161876

Barranquilla, 16/12/2025

Señor(a)
YAREIBIS LOPEZ
Carrera 21A No 13B BIS – 21
Valledupar

Contrato: 14205281

Asunto: Confirmación de comunicación – verificación de consumo

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 9 de diciembre de 2025, radicada bajo el No.25-004536, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 21A No 13B BIS – 21 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta lo manifestado en su escrito, relativo que desde el mes de agosto de 2025 el consumo llega elevado, GASCARIBE S.A.E.S.P le dará trámite a los consumos de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025.

Consumo de agosto y septiembre de 2025.

En cuanto al concepto de consumo de agosto y septiembre de 2025 le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora CECILIA LOPEZ YAREIVIS, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 6 de octubre de 2025 radicada con solicitud No. 232294321, a través de la cual manifestó desacuerdo con consumo de agosto y septiembre de 2025 que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto, es importante indicarle que la reclamación verbal presentado el día 6 de octubre de 2025 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 18 de octubre de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (no hubo falla en el consumo facturado), 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 24 de octubre de 2025.

El día 24 de octubre de 2025, el (la) señor (a) CECILIA LOPEZ YAREIVIS, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la interacción 232294321 del 18 de octubre de 2025. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-25-202470 de 11 de noviembre de 2025, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la interacción 232294321 del 18 de octubre de 2025, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 9 de diciembre de 2025, relativo a consumo de agosto y septiembre de 2025 fue resuelto a través de la interacción 232294321 del 18 de octubre de 2025, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra interacción 232294321 del 18 de octubre de 2025.

Todo 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,

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

establece: "Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores".

Consumo de octubre de 2025

En cuanto al concepto de consumo de octubre de 2025 le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora YAREIBIS LOPEZ, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 18 de noviembre de 2025 radicada con solicitud No. 233818183, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo de octubre de 2025 que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 18 de noviembre de 2025, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 1 de diciembre de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (no hubo falla en el consumo facturado), 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 9 de diciembre 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 octubre 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 9 de diciembre de 2025 relativo al consumo de octubre, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal no. 233818183 del 1 de diciembre 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. 233818183 del 1 de diciembre 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: "Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores".

Consumo de noviembre de 2025.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de noviembre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. E-282215, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Nov-25	4689		4651		0.9983		37

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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.

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de noviembre de 2025 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.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 12 de diciembre de 2025 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se realizó visita de verificación y no se pudo tener información servicio se encontró suspendido usuario manifiesta que mando a suspender el servicio.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. E-282215 presentaba una lectura de 4695 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de noviembre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de noviembre de 2025 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura.

Respecto a la suspensión voluntaria, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., envió al inmueble en mención, a una cuadrilla del área técnica, la cual suspendió el servicio de gas natural conforme a su solicitud.

Es importante mencionarle que, una vez requiera nuevamente el servicio, deberá informarlo a través de este medio, para lo cual, el servicio deberá estar al día con el pago de la facturación.

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
234680517