

Rad No. 26-240-103135

Barranquilla, 22/01/2026

Señor(a)
MARIA OFIR MARTINEZ OSPINA
Calle 106 No. 26A - 107
Barranquilla

Contrato: 48125463

Asunto: Confirmación de comunicación, verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención el día 5 de enero de 2026, radicada bajo interacción No. 235685294, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 106 No. 26A – 107 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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

El día 1 de diciembre de 2025, la señora MARIA MARTINEZ OSPINA, presentó en nuestras oficinas de Atención al cliente un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos consumo facturado de los meses de septiembre y octubre de 2025, del reclamo verbal presentado por usted el día 5 de enero de 2026.

Es importante indicarle que, el reclamo verbal presentado el día 1 de diciembre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-160791 del día 10 de diciembre de 2025, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de los consumos facturados de los meses de septiembre y octubre de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

No obstante, a lo anterior para GASCARIBE S.A. E.S.P., le fue necesario reliquidar el consumo de los meses de septiembre y octubre de 2025 nuevamente, en la facturación del servicio, tal como lo detallamos a continuación:

Consumo de agosto de 2025.

Verificada la facturación No. 2156590243, 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 5 metros cúbicos cobrados, se facturaron 4 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 12 de diciembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$5.894.00, por concepto de consumo correspondiente a los 4 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de agosto de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-1051300-Z en nuestra base de datos.

Consumo de septiembre de 2025.

Verificada la facturación No. 2161927430, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de septiembre de 2025, de los 9 metros cúbicos cobrados, se facturaron 8 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 12 de diciembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$11.810.00, por concepto de consumo correspondiente a los 8 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de septiembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-1051300-Zen nuestra base de datos.

Consumo de octubre noviembre y diciembre de 2025.

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de octubre 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 12 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"*.

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de noviembre de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 12 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 12 de diciembre de 2025, con el fin de realizar una visita técnica el cual se evidencio medidor, registraba una lectura de 2271 metros cúbicos, el cual se realizaron pruebas y no presenta fuga.

Para la elaboración de la factura del mes de diciembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 2271 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2268 metros cúbicos (factura de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de 3 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 3 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 1 metros cúbicos; al periodo de noviembre de 2025, le corresponde un consumo de 1 metros cúbicos y al periodo de diciembre de 2025, le corresponde un consumo de 1 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de diciembre de 2025, en el sentido de, descontar los 11 y 10 metros cúbicos de consumo respectivamente que fueron cobrados de más en los meses de octubre y noviembre de 2025.

El ajuste de consumo de la facturación de los meses de octubre de 2025, de los 11 metros cúbicos por valor de \$ 16.291.00, y de noviembre de 2025, de los 10 metros cúbicos por valor de \$14.837.00 descontados en la facturación del mes de diciembre de 2025, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: " ... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de noviembre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 8 de enero de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica, el cual se evidencio medidor en buen estado registraba una lectura de 2271 metros cúbicos, el cual se realizaron pruebas y no presenta fuga.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de octubre y noviembre de 2025, reflejado en la facturación del mes de diciembre de 2025; más el consumo del mes de diciembre de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 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 (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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS008/73
235685294