

Rad No. 25-240-124183

Barranquilla, 26/05/2025

Señor(a)
SANDRA MILENA HINCAPIE
Calle 4 No 10A - 57
Rodadero (Mag)

Contrato: 4156761

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 6 de mayo de 2025, radicada bajo el No. Interacción 226635113, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 4 No 10A - 57 de Rodadero (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero aclarar que el día 18 de marzo de 2025, la señora Leonor Quintero solicita visita para verificación de fuga en centro de medición, se indica que por seguridad cierra la válvula de la acometida.

El día 19 de marzo de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual se visitó el lugar para atender reporte de usuario a llegar al sitio se revisa y se detecta fuga en la Red interna se le comunica al usuario y se genera orden para reparación inmediata para cambiar interna, se le brinda medida de seguridad.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica y con autorización del usuario, el día 21 de marzo de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual, encontró lectura 1963 metros cúbicos, se realiza desmonte y monte del centro de medición para cambiar conector de dos piezas, se realizó reparación para reemplazar tramo de la instalación corroído y en mal estado utilizando 7 metros de tubería pe al pe 1216, monte y desmonte de centro de medición.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$333.822, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

El día 2 de abril de 2025, la señora SANDRA MILENA HINCAPIE se comunica a la línea de emergencias reportando que presenta escape en centro de medición, usuario procede a cerrar las válvulas de seguridad.

Luego, el día 3 de abril de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual se revisó y se encontró fuga en tramo de interna y centro de medición usuario autoriza la reparación, se deja válvula cerrada por seguridad.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

El 10 de abril de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual se hizo reparación en interna sin válvula para corregir fuga en tramo de tubería de interna en transición. No se realizó cobro con cargo a la facturación del servicio.

Posteriormente el día 24 de abril de 2025, la señora SANDRA MILENA HINCAPIE se comunica a la línea de emergencias reportando que presenta escape en centro de medición, usuario procede a cerrar las válvulas de seguridad.

El día 25 de abril de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual, se visitó el lugar para atender reporte de usuario al llegar al sitio se revisa y se encontró medidor roto por respaldo, se le indica al usuario y se realiza la reparación cambiando el mismo y se deja el servicio normalizado y sin anomalías, usuario entrega medidor retirado.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$224.378, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de abril de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-114870, 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) |
|---------|----------------|---|------------------|---|----------------------|---|------------------|
| Abr-25 | 2005 | - | 1946 | x | 0.9896 | = | 58 |

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

Cabe señalar que el día 25 de abril de 2025, se visitó el lugar para atender reporte de usuario al llegar al sitio se revisa y se encontró medidor roto por respaldo, se le indica al usuario y se realiza la reparación cambiando el mismo y se deja el servicio normalizado y sin anomalías, usuario entrega medidor retirado.

No obstante, le informamos que, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 14 de mayo de 2025, el operario observó que, el medidor No. K-5245838-25, registraba una lectura de 26 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de abril 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$99.954 por concepto de consumo, registrado en la factura del mes abril de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$242.706, correspondiente a la factura del mes abril y mayo de 2025 que no es objeto de reclamo

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.*

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
226635113