

Rad No.: 25-240-135042

Barranquilla, 25/07/2025

Señor(a)

LIBIA ROSA BUELVA HENRIQUES

Calle 13 No. 33A - 12 Galicia

Calle 15 No. 3 - 21 Local 109, edificio de los Bancos, centro de Santa Marta.

Santa Marta.

Contrato: 2171310

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 07 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-003137, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 13 No. 33A - 14 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación se encuentra orientada hacia la inconformidad con el consumo facturado en el mes de abril y mayo de 2025 y solicita cambio de nombre del contrato, GASCARIBE S.A. E.S.P., únicamente se pronunciará al respecto, detallado a continuación:

En cuanto al consumo facturado para los meses de abril y mayo de 2025:

Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación de abril y mayo de 2025 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1932716-12, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"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"*.

En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación de los meses de abril y mayo de 2025, se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor U-1932716-12, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

PERIODO	CONSUMO	FACTOR DE CORRECCIÓN	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR
abr-25	28	0.9896	4404	4376
may-25	27	0.9877	4431	4404

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

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes abril de 2025, de 28 metros cúbicos y el mes de mayo de 2025 de 27 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

Ahora bien, respecto a la reclamación sobre el consumo facturado en los meses de abril y mayo de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 09 de julio de 2025, quien efectuó una visita técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que la instalación del servicio se encuentra en buen estado, presentando una lectura de 4464 metros cúbicos, siendo esta acorde y consecuente con la lectura de abril y mayo de 2025.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la las facturaciones de los meses de abril y mayo de 2025, toda vez que se ajustan a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto al cambio de nombre:

Que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el cambio de nombre, en la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, toda vez que, el certificado de tradición aportado por usted, tiene más de 30 días de haber sido expedido.

De acuerdo con lo anterior, le indicamos que es necesario nos envíe el certificado de tradición vigente, (que no tenga más de 30 días de haber sido expedido) para confirmar que la solicitud está siendo realizada por el propietario del predio.

Adicionalmente, para realizar el cambio solicitado, el certificado de tradición y libertad actualizado debe acreditar la propiedad de la señora LIBIA ROSA BUELVA HENRIQUES. Por todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición.

En cuanto a sus peticiones, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informa que, los consumos facturados para los meses de abril y mayo de 2025 corresponden a la estricta diferencia de lectura marcado por el medidor instalado, de conformidad, con lo expresado en la parte motiva del presente documento. Por otro lado, deberá subsanar las inconsistencias mencionadas respecto de los documentos aportados con el fin de realizar un nuevo estudio de su solicitud de cambio de nombre.

Respecto a la petición de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$15.035.00 por concepto de consumo de mayo de 2025, registrado en la factura del mes de mayo de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$108.967.00, correspondiente a la factura del mes junio 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 (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

GSS014/73
228865690