

Rad No. 25-240-137397

Barranquilla, 5/08/2025

Señor(a)
LUIS ALFONSO ORTEGA ORDOÑEZ
luchinfer@gmail.com
Carrera 24 No. 29D - 25
Santa Marta (Mag)

Contrato: 17130303

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 16 de julio de 2025, radicada bajo Interacción No. 229222249, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 24 No. 29D – 25 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro por concepto de consumo facturado en el mes de abril de 2024 le informamos que para GASCARIBE S.A. E.S.P. se le hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado en los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025.

Sea lo primero mencionar que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encontraba "suspendido" desde el mes de junio de 2022, y a partir del mes de junio de 2023, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 15 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses desde marzo de 2022 hasta mayo de 2023 valor de \$758.467.00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$471.502.00,, para un total de \$1.229.969.00, correspondiente a la deuda que presentaba en el inmueble en mención.

Cabe anotar que, el día 5 de abril de 2025 el usuario del servicio realizó una refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago de la deuda antes mencionada por lo que se procedió con la normalización del servicio.

Ahora bien, referente al cobro de CONSUMO DE GAS NATURAL, nos permitimos informarle que al momento de realizar el acuerdo de pago el día 5 de abril de 2025, el citado servicio quedó activo en nuestro sistema comercial, lo cual ocasionó que, en la factura del mes de abril de 2025 se realizará el cobro de los consumos de los meses de noviembre de 2024 a marzo de 2025, así mismo, el consumo que le corresponde al mes de abril de 2025, esto debido a que a pesar de que el usuario se encontraba suspendido el medidor continuaba registrando diferencia de lecturas, es decir, que se encontraba haciendo uso del servicio sin autorización.

Consumo noviembre y diciembre de 2024

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2024 corresponden estrictamente a la

diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-581445-X, 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 24	2716		2686		0.9906		30
Dic 24	2743		2716		0.9938		27

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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.

Consumo enero y febrero de 2025

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes enero de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (predio sin medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobró en la factura de dicho mes concepto de consumo, toda vez que, el consumo promedio que registraba el servicio era de 0 metros cúbicos.

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 de febrero de 2025, se verificó que el medidor registraba una lectura de 2811 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2743 metros cúbicos (factura de diciembre de 2024), arrojando una diferencia de 68 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 68 metros cúbicos, correspondiente a 34 metros cúbicos para el mes de enero de 2025 y 34 metros cúbicos para el mes de febrero de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la facturación del servicio una vez se volvió a expedir facturación, es decir, en la factura del mes de abril de 2025, los 34 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de enero de 2025, por valor de \$21.251.00, más los 34 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de febrero de 2025, por valor de \$19.075.00, para completar los 68 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Consumo marzo y abril de 2025

Revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de marzo y abril de 2025 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor

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.*

No. U-581445-X, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146², tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Mar 25	2839		2811		0.9944		28
Abr 25	2869		2839		0.9896		30

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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 18 de julio de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se encontró medidor en buen estado, se encontró fuga en red interna

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. U-581445-X, presentaba una lectura de 2945 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de abril de 2025.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica, el día 19 de julio de 2025 enviamos a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, no fue posible localizar el inmueble.

Por lo anterior, le sugerimos comunicarse con nuestra línea de atención al usuario (605)3227000 con el fin de programar una nueva visita para realizar verificación de las instalaciones y reparaciones que haya a lugar.

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 igual manera, le informamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido 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.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$331.366.00 por concepto de ajuste de consumo de los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo de 2025 y consumo facturado en el mes de abril de 2025 registrados en la factura del mes de abril de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$249.157.00 correspondiente a las facturas de los meses de mayo, junio y julio 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.

2 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.

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

GSS007/73
229222249