

Rad No.: 25-240-138083

Barranquilla, 11/08/2025

Señor(a)  
NERIS RUTH AGUIRRE LANCE  
Carrera 27 Calle 29B - 65 Barrio Las Malvinas  
Santa Marta

*Contrato: 17137213*

Asunto: Verificación de Facturación

En respuesta a su comunicación, recibida en nuestras oficinas el día 21 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-003436, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 29B – 65 de Santa Marta, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Respecto a su **petición No. 1**, le aclaramos que la suma de \$98.486.00 a la que hace mención en su escrito corresponde al cobro del concepto de **ACUERDO DE PAGO\_19/12/2020**.

Los conceptos cobrados en las facturas de los 5 meses anteriores a la fecha de reclamación corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 19 de diciembre de 2020 por el usuario del servicio, toda vez que, el servicio en mención presentaba mora por el pago inoportuno de las facturas de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a cobrar en el citado servicio desde la facturación del mes de diciembre de 2020.

Con relación al cobro realizado por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3º del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

*"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"*

(...)

En este sentido, el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago, toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago, señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses de diciembre 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2020, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Así las cosas, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 19 de diciembre 2020, por lo que no es factible acceder a su petición, ya que se pudo constatar que el usuario del servicio suscribió acuerdo de pago, dado que el cobro realizado corresponde a la cuota mensual pactada en el acuerdo de pago y no se ha presentado ninguna inconsistencia en el valor facturado.

Con relación a su **petición No.2** sobre el **consumo cobrado en la facturación del mes de junio de 2025**, le informamos lo siguiente:

Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de febrero y marzo de 2025 no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no es visible la lectura, predio sin medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 22 y 23 metros cúbicos respectivamente.

Es importante mencionar que para los meses de abril y mayo de 2025 no se generó cobro de consumo, aunque estos meses también se estimó la lectura por las causas antes mencionadas.

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 junio de 2025, se verificó que el medidor registraba una lectura de 1295 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1145 metros cúbicos (factura de enero 2025), arrojando una diferencia de 150 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 148 metros cúbicos, correspondiente a 29, 30, 30, 29 y 30 metros cúbicos para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio respectivamente.

Con ocasión a su reclamación, el día 28 de julio de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios, quien pudo observar que el medidor se encontraba en buen estado y presentaba una lectura de 1271 metros cúbicos, al realizar pruebas se descartan fugas.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 28 de junio de 2025, arrojando una lectura de 1250 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1145 metros cúbicos (factura de enero 2025), arrojando una diferencia de 105 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 105 metros cúbicos, correspondiente a 20, 21, 21, 21 y 22 metros cúbicos para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio respectivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de junio de 2025, los 9, 9, 9, 8 y 8 metros cúbicos de consumo por valor de por valores de \$26.973.00, \$25.857.00, \$28.179.00, \$24.040.00 y \$24.288.00, que se cobraron de más en los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio respectivamente para completar los 105 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio respectivamente.

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](http://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](http://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 JÚBITZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73  
229377683