

Rad No. 25-240-145210

Barranquilla, 15/09/2025

Señor(a)
DANIEL MAURICIO ALVARADO SANCHEZ
Carrera 32 No. 17 - 25 Manzana F Casa 10
Santa Marta (MAG)

Contrato: 2173319

Asunto: verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas en atención al usuario el día 27 de agosto de 2025, radicada bajo interacción No. 230713635, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 32 No. 17 - 25 Manzana F Casa 10 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado del mes de julio de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de julio y agosto de 2025.

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de julio de 2025, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al 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 7 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"*.

Para la elaboración de la factura del mes de agosto de 2025, se verificó que el medidor registraba una lectura de 2689 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2674 metros cúbicos (factura de junio de 2025), arrojando una diferencia de 15 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 14 metros cúbicos, correspondiente a 7 metros cúbicos para el mes de julio de 2025, y 7 metros cúbicos para el mes de agosto de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de agosto de 2025, los 7 metros metros cúbicos de consumo, por valor de \$21.308.00, con su respectiva contribución por la suma de \$5.131.00, para completar los 14 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Le aclaramos que no fue necesario reajustar el consumo del mes de julio de 2025 toda vez que el consumo facturado corresponde a dicha factura.

No obstante, le informamos que, el día 1 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que el medidor se encuentra en buen estado con lectura de 2690 metros cúbicos, el cual se realizaron pruebas y no presento fuga.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo facturado para los periodos de julio y agosto de 2025.

Es importante señalar que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$37.790.00, correspondiente a la factura del mes de agosto de 2025. que no es objeto de reclamo.

En cuanto a mencionado por usted referente, a la actitud por parte de nuestros operarios con relación al proceso realizado por la labor de toma de lectura del servicio de gas natural, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio. Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS008/73
230713635



Gases del Caribe
NIT. 890.101.691-2 S.A. E.S.P.

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUJR 2-8001000 - 4 OYM REF 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

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