

Rad No. 25-240-163025

Barranquilla, 22/12/2025

Señor(a)
MERY ESTER GARAY VARELA
Calle 6A No. 21F - 21
Santa Marta (MAG)

Contrato: 17186326

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 3 de diciembre de 2025, radicada bajo interacción No. 234474479, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 6A No. 21F – 21 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de octubre y noviembre 2025 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-7036521-11, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Oct/2025	5485		5361		0.9917		123
Nov/2025	5540		5485		0.9920		55

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses de octubre y noviembre de 2025, corresponden 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 4 de diciembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual, se evidenció medidor en buen estado, se realizaron pruebas y presenta fuga en la red interna.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. F-7036521-11, presentaba una lectura de 5565 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de noviembre de 2025.

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.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 5 de diciembre de 2025, envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible, se encontró el servicio suspendido por falta de pago, lo que se le indica al usuario que deben colocarse al día para poder revisar y realizar cualquier tipo de trabajo

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparada, 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.

Le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita y efectuar las reparaciones necesarias y que la instalación del servicio quede en óptimas condiciones.

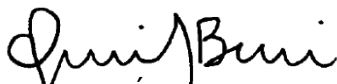
De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de octubre y noviembre de 2025 corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$469.973.00, por concepto de consumos de octubre y noviembre de 2025, registrado en las facturas de los meses de octubre y noviembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$200.347.00, correspondiente a la factura del mes de noviembre 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.

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
234474479