

Rad No. 26-240-105359

Barranquilla, 4/02/2026

Señor(a)
MIGUEL ANGEL MEDINA PEÑA
Calle 6 No. 4 - 51
Tucurinca, (Z. B.), (Mag).

Contrato: 17122182

Asunto: Consumo por promedio.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras líneas de atención al usuario, el día 22 de enero de 2026, radicada bajo Interacción No. 236389921, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6 No. 4 - 51 de Tucurinca, (Z. B.), Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de enero de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de enero de 2026, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado), GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 13 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"*.

Validando en nuestro sistema de gestión comercial, evidenciamos que el día 22 de enero de 2026, el usuario se comunica a la línea de emergencias reportando que presenta escape en centro de medición, usuario procede a cerrar las válvulas de seguridad, se brindan medidas de seguridad y tiempos de atención (36 horas).

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.

Por lo que, el día 23 de enero de 2026, una de nuestras firmas contratistas visitó el citado inmueble y se retiró medidor dañado U-103481 - V, con lectura actual no tiene

odómetro, se instaló un medidor nuevo K-5544706-2025, lectura actual 0000 m3, todo quedó ok.

material instalado: 1 medidor K, 2 conectores de 1 pieza, OT medidor, OT realizado.

No obstante, le informamos que, el día 27 de enero de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó medidor nuevo en funcionamiento metrex numero 5544706 modelo 2025 en buen estado, lectura 3 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se evidencio fuga en la instalación del servicio, se dejó válvula de centro de medición cerrada por seguridad.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 28 de enero de 2026, 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 por causas ajenas a la empresa (predio solo), medidor k-5544706 -25, lectura 3 metros cúbicos.

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.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo promedio cobrado, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$19.303,00, por concepto de consumo, registrado en la factura del mes de enero de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$9.076,00, correspondiente a la factura del mes de enero de 2026 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

GSS004/73
236389921

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