

Rad No.: 26-240-113960

Barranquilla, 24/03/2026

Señor(a)
GOMEZ MONTANO IRIS
Calle 90 No. 16A Sur - 111
Barranquilla - Atlántico.

Contrato: 48028215

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 03 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-005857, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 90 No. 16A Sur - 111 de Barranquilla - Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por conceptos de consumo facturados posterior al cambio de medidor, verificamos en nuestro sistema de gestión comercial y se constató que corresponde a los meses de enero y febrero de 2026, es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Es importante mencionar que, con ocasión a la reclamación presentada el día 28 de enero de 2026, se efectuó una revisión técnica el día 06 de febrero de 2026 encontrando: medidor en buen estado, hermeticidad muestra variación, fuga en interna, tiene manguera con abrazadera en la conexión del equipo gasodoméstico doméstica con horno y en el equipo gasodoméstico comercial. También usa otro equipo gasodoméstico doméstico de 4 puestos. Se dejó válvula cerrada por seguridad.

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.

Solicitud No. 6 Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 10 de febrero 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), se deja válvula cerrada por seguridad. Tal como consta en el acta adjunta a esta comunicación. (Ver anexos)

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de enero y febrero de 2026 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5544099-25, 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)
Ene-26	75		0		0.9939		75
Feb-26	170		75		0.9935		94

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.

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 09 de marzo de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se realiza pruebas funcionamiento medidor funciona bien, se realizó prueba de hermeticidad y presenta fuga, se deja en evidencia lugar de la fuga.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-5544099-25, presentaba una lectura de 259 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de febrero de 2026.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 10 de marzo de 2026 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga, usuario autorizo a generar reparaciones, por lo cual fue creada orden de trabajo.

Por lo que, el día 20 de marzo de 2026, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble con el fin de realizar las reparaciones necesarias, lo cual no fue posible debido a que, se visitó vivienda para realizar trabajo y no se pudo realizar el día de hoy, sea informado al usuario que por seguridad se tenía que dejar el servicio suspendido por seguridad.

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.

Solicitud No. 4 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.

Solicitud No. 2 De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de enero y febrero de 2026, 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.

En cuanto a su **Solicitud No. 3** si usted desea realizar prueba de calibración al medidor mencionado en el Laboratorio de Metrología de LA EMPRESA el cual se encuentra acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, antes de efectuar dicha calibración debe cancelar los costos de la misma, los cuales detallamos a continuación:

- Valor retiro e instalación del medidor = \$189.607,00 +IVA.
- Valor Calibración medidor = \$75.921,00 + IVA.
- Valor Revisión física del medidor = \$113.686,00 + IVA

De acuerdo con lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Solicitud No. 5** de aportarle certificado de calibración, no obstante, nos permitimos anexar copia del acta de instalación del medidor No. K-5544099-25 y copia de la última revisión técnica efectuada el día 09 de marzo de 2026. (Ver anexos)

En cuanto a su **Solicitud No. 7** nos permitimos informarle lo siguiente:

El **Interés de Mora**, se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.* De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

Relativo al reporte ante las Centrales de Riesgo de Datacrédito, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. no efectúa reportes de información financiera antes las centrales de riesgo en relación al producto gas natural.

Así mismo, le indicamos que, los reportes son realizados teniendo en cuenta el hábito de pago del usuario sobre el producto Brilla, se reporta de manera positiva o negativa, este último se efectúa teniendo en cuenta los pagos extemporáneos efectuados por el usuario en cuanto al Crédito Brilla se refiere.

En cuanto a la solicitud de no efectuar acto de suspensión, le informamos que, revisada nuestra base de datos, se constató que el citado servicio, se encuentra en estado técnico "suspendido" desde el día 04 de marzo de 2026 por seguridad.

Solicitud No. 1. Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$202.185,00, por concepto de consumo del mes de febrero de 2026, registrado en la factura del mes de febrero de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$262.669,00, correspondiente a la factura del mes de marzo 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
238057768

ANEXO LO ENUNCIADO