

Rad No. 26-240-109462

Barranquilla, 26/02/2026

Señor(a)
LIZAIDA ESCOBAR JIMENEZ
Carrera 10 No. 19 - 20
Ciénaga (MAG).

Contrato: 5160324

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 6 de febrero de 2026, radicada bajo Interacción No. 237062706, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 10 No. 19 – 20 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que, su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo estimado en el mes de enero de 2026, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de enero y febrero de 2026.

Realizamos verificación nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el día 21 de enero de 2026 el señor Hernando Echeverría se acercó a una de nuestras oficinas y reporto ausencia se gas.

En atención al reporte del usuario, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió al predio en comento ese mismo día a una de nuestras firmas contratistas y esta observo que, el predio se encontraba solo.

El día 22 de enero de 2026, el señor Hernando Echeverría se acercó a una de nuestras oficinas y reporto ausencia se gas, por lo que ese mismo día, un técnico visito el citado servicio y observo que, el medidor instalado No. Y-10947 no se encontraba en óptimas condiciones (medidor obstruido), por lo cual se procedió a su cambio con autorización del usuario, retirando el medidor No. Y-10947 con lectura 4098 metros cúbicos e instalando el medidor No. K-5463536-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

Cabe resaltar que, los trabajos de cambio de medidor, genero un costo de \$244.812,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO DE MEDICION 26/01/2026.

Ahora bien, debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de **enero de 2026**, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de contador diferente) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 19 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”.

Ahora bien, Tal como lo manifestamos anteriormente, sobre el citado servicio el día 22 de enero de 2026 se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor medidor No. Y-10947 con lectura 4098 metros cúbicos e instalando el medidor No. K-5463536-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

No obstante, le informamos que, el día 11 de febrero de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, el medidor No. K-5463536-25, se encuentra en buen estado, lectura 36 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se evidencio fuga en la instalación del servicio.

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 12 de febrero de 2025 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 26 de febrero de 2026, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizo las respectivas reparaciones, quedando la instalación del servicio funcionando en óptimas condiciones.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue 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.

Cabe resaltar que, las reparaciones ejecutadas en el predio en comento el día 26 de febrero de 2026, generaron un costo de \$313.369,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO DE MEDICION 28/02/2026.

Para la elaboración de la factura del mes **febrero de 2026**, se verificó que, entre los meses de enero y febrero de 2026, se consumió un total de 57 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 22 de enero de 2026, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. Y-10947, antes que se realizara su cambio, había sido de 4080 metros cúbicos, (factura del mes de diciembre de 2026), a la lectura 4098 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 22 de enero de 2026) esto muestra una diferencia de 18 metros cúbicos, más los 40 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. K-5463536-25, al momento de elaborar la factura del mes de febrero de 2026, nos arroja un total de 58 metros cúbicos, que

aplicándosele el factor de corrección queda en 57 metros cúbicos, correspondiente a 20 metros cúbicos para el mes de enero de 2026 y 37 metros cúbicos para el mes de febrero de 2026.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de febrero de 2026, un (1) metro cúbico de consumo que faltaban por cobrar en el mes de enero de 2026, por valor de \$1.868,00, más los 37 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de febrero de 2026, por valor de \$88.700,00, para completar los 57 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

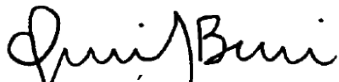
Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo facturado para los meses de enero y febrero de 2026.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$18.604,00, por concepto de consumo del mes de enero de 2026, 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 \$102.456,00,, correspondiente a la factura del mes de febrero 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

GSS003/73
237062706