

Rad No. 26-240-121406

Barranquilla, 6/05/2026

Señor(a)
DAYANA POLO GRANADO
Carrera 27 No. 11 – 41
La Loma.

Contrato: 66272492

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 15 de abril de 2026, radicada bajo Interacción No. 239712070, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 11 – 41 de La Loma - Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en los meses de enero, febrero, marzo y abril 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026.

Ahora bien, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el consumo de los meses de septiembre y octubre de 2025, ya fue objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente:

El día 31 de octubre de 2026, la señora YULIETH POLO GRANADO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un reclamo verbal bajo Interacción No. 233182018, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en los meses de septiembre y octubre de 2025), del reclamo verbal bajo Interacción No. 239712070 presentado por usted el día 15 de abril de 2026.

Es importante indicarle que, el reclamo verbal bajo Interacción No. 233182018 presentado el día 31 de octubre de 2025, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-157815 del 24 de noviembre de 2025, en la cual, se le confirmo el cobro por concepto de consumo de los meses de septiembre y octubre de 2025, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

No obstante, a lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse nuevamente respecto al consumo de los meses de septiembre y octubre de 2025.

Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de **julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril 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 dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual detallamos en el cuadro No. 1:

Mes	Consumo Promedio
jul-25	5 M ³
ago-25	5 M ³
sep-25	5 M ³

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

oct-25	4 M ³
nov-25	5 M ³
dic-25	3 M ³
ene-26	11 M ³
feb-26	10 M ³
mar-26	11 M ³
abr-26	11 M ³

Cuadro No. 1

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".*

Consideramos importante resaltar que, sobre el citado servicio el día 14 de abril de 2026 se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. K-2569946-13 con lectura 630 metros cúbicos, el cual no se encontraba en óptimas condiciones (detenido, no registraba consumo), y se instaló el medidor No. K-5489247-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

Para la elaboración de la factura del mes **mayo de 2026**, se verificó que, en entre los meses de julio de 2025 a mayo de 2026 se consumió un total de un (1) metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 14 de abril de 2026, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. K-2569946-13, antes que se realizara su cambio, había sido de 630 metros cúbicos, (factura del mes de junio de 2025), a la lectura 630 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 14 de abril de 2026) esto muestra una diferencia de cero (0) metros cúbicos, más un (1) metro cúbico registrados por el nuevo medidor No. K-5489247-25, al momento de elaborar la factura del mes de mayo de 2026, nos arroja un total de un (1) metro cúbico, que aplicándosele el factor de corrección queda en un (1) metro cúbico, correspondiente a los meses relacionados en el cuadro No 2:

Mes	Consumo Asignado
jul-25	5 M ³
ago-25	5 M ³
sep-25	5 M ³
oct-25	4 M ³
nov-25	5 M ³
dic-25	0 M ³
ene-26	0 M ³
feb-26	0 M ³
mar-26	0 M ³
abr-26	0 M ³

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

may-26	1 M ³
--------	------------------

Cuadro No. 2

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de mayo de 2026, los 3, 11, 10, 11 y 11 metros cúbicos de consumo por valor de por valores de \$4.834,00, \$17.736,00, \$16.166,00, \$18.097,00, y \$18.292,00, que se cobraron en los meses de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y abril de 2026, así mismo, se cobró un (1) metro cúbico de consumo que le corresponden al mes de mayo de 2026, por valor de \$1.676,00, para completar un (1) metro cúbico, consumidos entre los citados periodos.

Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo de los meses de julio de 2025 a noviembre de 2025, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, con ocasión a su reclamación le informamos que, el día 23 de abril de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que, el medidor No. K-5489247-25 se encuentra en buen estado, lectura un (1) metro cubico, se realizaron pruebas y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste de consumo efectuado e informado anteriormente.

De igual manera revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que a la fecha 15 de abril de 2026, el citado servicio, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$465.003,00, del cual le corresponde: la suma de \$76.266,00, por concepto de revisión periódica de fecha 15 de febrero de 2024, la suma de \$70.896,00, por concepto de reconexión centro de medición de fecha 14 de abril de 2026 y el valor de \$317.841,00, por concepto de trabajos realizados en la instalación interna del servicio y centro de medición en la fecha 14 de abril de 2026.

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, solo para el consumo de los meses de diciembre de 2025, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, 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

GSS011/73 A.E.
239712070