

Rad No. 25-240-162620

Barranquilla, 19/12/2025

Señor(a)
 GLORIA BEATRIZ POLO DE LA CRUZ
 Calle 11 No. 4 - 14 Apartamento 1
 Santa marta (MAG)

Contrato: 17132040

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 03 de diciembre de 2025, radicada bajo interacción No. 234476840, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 11 No. 4 - 14 Apartamento 1 de Santa marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de noviembre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No SH-21079333-18 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 corrección de	=	Consumo mes (m3)
noviembre 2025	4755		4671		0.9920		83

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de noviembre de 2025 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 4 de diciembre de 2025 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observo medidor en buen estado con lectura 4803 metros cúbicos, se realizan prueba de funcionamiento y presenta fuga en la instalación interna.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. SH-21079333-18 presentaba una lectura de 4803 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, se realizó visita nuevamente, donde se pudo evidenciar gasodoméstico con fuga, se recomienda hacerle mantenimiento y se deja válvula de acometida cerrada.

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

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, el consumo del mes de noviembre de 2025 corresponde 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 \$48.695.00, por concepto de consumo, registrado en la factura del mes noviembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes noviembre de 2025.

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

GSS011JR/73
234476840