

Rad No.: 26-240-108439

Barranquilla, 20/02/2026

Señor(a)  
MADERLINE MORELLI ORTIZ  
[morelliortizmaderline@gmail.com](mailto:morelliortizmaderline@gmail.com)  
Calle 17 No. 19C - 1  
Valledupar

Contrato: 14200166

Asunto: Entrega de facturas y verificación de consumo.

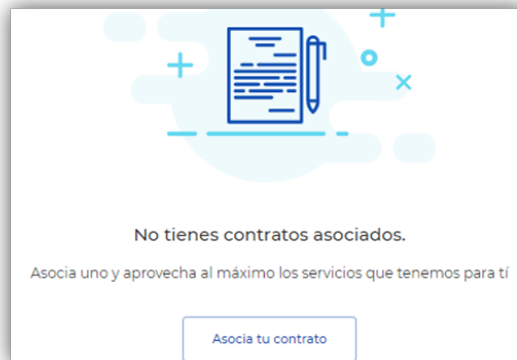
En respuesta a su comunicación, recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 10 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-003549, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 17 No. 19C - 1 de Valledupar, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios

Revisamos nuestro sistema comercial y se constató que el envío de la factura de citado servicio se está realizando de manera digital al correo electrónico registrado en nuestra base de datos, por lo cual si requiere que la facturación le llegue de manera física a la dirección donde se encuentra el servicio de gas natural, deberá cancelar dicha forma de envío.

Ahora bien, el trámite para desactivar el envío de factura digital, debe ser realizado por usted directamente siguiendo los pasos que detallamos a continuación.

**Paso 1:** Inicie sesión, para lo cual deberá estar previamente registrado en nuestro portal.

**Paso 2:** Una vez inicie sesión deberá asociar el número de contrato del servicio de gas de su interés, y en este proceso responda **No** a la pregunta "¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?"





¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?

Efectuada la autorización, la factura física dejará de llegar al inmueble y estará disponible mes a mes a través del medio electrónico indicado. Lo anterior, de acuerdo con lo prescrito en el parágrafo segundo del numeral 36 de nuestro Contrato de Condiciones Uniformes.

No

Si

No obstante, si ya tiene asociado un contrato, pero desea desactivar el envío de la factura digital por correo electrónico deberá ingresar a la opción "Mis contratos" y escoger la opción *editar* en el contrato de su interés, respondiendo **No** a la pregunta "¿Autorizas recibir la factura de este contrato de forma digital?"

En cuanto al cobro por concepto de consumo reflejado en la facturación del servicio, le informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026.

Revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21061422-19 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 de corrección	=	Consumo mes (m3)
Septiembre 2025	915		898		0.9940		17
Octubre 2025	931		915		0.9956		16
Noviembre 2025	948		931		0.9983		17
Diciembre 2025	957		948		0.9946		9
Enero 2026	971		957		0.9984		14

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 16 de febrero de 2026 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó que el medidor se encontraba en buen estado, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. SH-21061422-19 presentaba una lectura de 971 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de enero de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026 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 pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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](http://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](http://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

GSS010/73  
237277270