

Rad No. 26-240-117839

Barranquilla, 16/04/2026

Señor(a)
GISELLA CRISTINA VILLA RIQUETT
Carrera 42G No. 90 - 124 Casa 5
Barranquilla.

Contrato: 1058224

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 25 de marzo de 2026, radicada bajo Interacción No. 238910575, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 42G No. 90 - 124 Casa 5 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de marzo de 2026, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Ahora bien, respecto a la fuga evidenciada en la instalación del servicio, tal como lo informamos en nuestra comunicación No. 26-240-112015 del 12 de marzo de 2026:

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 2 de marzo de 2026 envió al predio en comento a un técnico y éste observó que, la instalación del servicio presenta fuga, usuario autorizo a generar reparaciones, Se cambió manguera por fuga en recorrido de Interna por medio de la prueba de caudalímetro. Hay que realizar interna nueva, se dejó válvula de centro de medición cerrada por seguridad.

Cabe resaltar que, en atención a la orden de trabajo generada por reparación, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 26 de marzo de 2026, envió al predio en comento a un operario, con el fin de efectuar las reparaciones respectivas pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (no permitieron realizar trabajos, inconvenientes con el usuario vecino), por seguridad se procedió suspender el servicio.

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.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de marzo de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21022379-19, 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)
mar-26	934		870		0,9934		64

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo de 2026 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 6 de abril de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, con el fin de efectuar una revisión técnica, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo), se generó contacto telefónico con el usuario y no atendieron la comunicación.

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 8 de abril de 2026, el medidor No. SH-21022379-19, presentaba una lectura de 980 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de marzo de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de marzo 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 dicha factura.

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

GSS011/73 A.E.
238910575

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.