

Rad No. 26-240-137817

Barranquilla, 6/08/2026

Señor(a)
KATHERINE SOBEIDA CUENTAS MORENO
Calle 10A No. 53 - 57
Santa Marta - Magdalena

Contrato: 67806488

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 16 de julio de 2026, radicada bajo Interacción No. 243352751, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 10A No. 53 - 57 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero mencionar que, tras revisar nuestro sistema de gestión comercial, constatamos que el 2 de junio de 2026 el usuario del servicio se acercó a una de nuestras oficinas de atención, solicitó una visita de verificación de la instalación del servicio y se le informaron los tiempos de atención.

En atención a la solicitud del usuario, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 3 de junio de 2026 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga.

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.

Por lo anterior, ese mismo 3 de junio de 2026 se envió a una de nuestras firmas contratistas al predio en mención para ejecutar la reparación correspondiente; durante dicha visita se realizó el cambio de la válvula.

Se aclara que estas actividades no tendrán costo para el usuario, dado que el componente se hallaba en garantía.

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

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de junio de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5491636-25 tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

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.

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Jun - 2026	85		50		0,9872		34

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de junio 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, con ocasión a su reclamación el día 22 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y esta observo que, el medidor se encuentra en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-5491636-25 presentaba una lectura de 106 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de junio de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de junio 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$70.184,00 por concepto de consumo de junio de 2026, registrado en la factura del mes junio de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$109.177,00, correspondiente a la factura del mes de julio 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

GSS004/73 LM
243352751