

Rad No. 25-240-134264

Barranquilla, 22/07/2025

Señor(a)
ALBERTO ARTURO STEFFENS VILLARREAL
Carrera 34 No. 24 - 148
Soledad.

Contrato: 6038027

Asunto: Revisión Técnica con Defectos en la Instalación

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 02 de julio de 2025, radicada bajo Interacción No. 228685422, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 34 No. 24 - 148 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$178.092,00, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_03/04/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 03 de abril de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se cambió medidor con odómetro opaco y fuga en la costura; no registraba lectura, se deja medidor retirado en poder del usuario, así mismo, el usuario informa que el realizara el resane.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$178.092,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., verifico en nuestro sistema de gestión comercial y se constato que, se realizaron los trabajos de manera correcta bajo la normatividad vigente.

Posteriormente, de acuerdo a su solicitud revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el día 24 de mayo de 2025, uno de nuestros operarios, realizó revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se determinó que, se encontró fuga en la válvula de la acometida y en la instalación interna; se dejó válvula cerrada por seguridad.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica y con autorización del usuario, el día 26 de mayo de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual realizó los trabajos que relacionamos a continuación: se cambió válvula de punto de interna, cambio regulador con ruido y válvula de acometida.

Cabe resaltar que, las reparaciones ejecutadas en el predio en comento el día 26 de mayo de 2025, generaron un costo de \$231.122,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo los conceptos de MODIFICACION CENTRO DE MEDICION 26/05/2025 y MODIFICACION RED INTERNA 26/05/2025.

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

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, las reparaciones objeto de reclamo, si fueron efectuadas.

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

GSS012/73
228685422