

Rad No. 24-240-162658

Barranquilla, 23/12/2024

Señor(a)
MARIA CONCEPCION CANTILLO SANCHEZ
Diagonal 7B Transversal 36 - 6
Santa Marta

Contrato: 17104381

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 5 de diciembre de 2024, radicada bajo Interacción No. 221494393, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 7B Transversal 36 - 6 de Santa Marta, 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 octubre de 2024, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de octubre y noviembre de 2024.

Consumo octubre de 2024

Verificada la facturación No. 2141103290, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de octubre de 2024, de los 50 metros cúbicos cobrados, se facturaron 22 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 7 de diciembre de 2024.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$61.952.00, por concepto de consumo correspondiente a los 22 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de octubre de 2024. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. Y-0045918-R, en nuestra base de datos dejándola en 5057 metros cúbicos.

Consumo noviembre de 2024

Verificada la facturación No. 2142586436, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de noviembre de 2024, de los 51 metros cúbicos cobrados, se facturaron 23 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 7 de diciembre de 2024.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$68.471,00, por concepto de consumo correspondiente a los 23 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de noviembre de 2024. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. Y-0045918-R, en nuestra base de datos dejándola en 5085 metros cúbicos

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

Consideramos importante resaltar que, en la mencionada visita, nuestro operario efectuó pruebas y se evidencio fuga en la instalación del servicio (en la red interna).

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 mismo 7 de diciembre de 2024 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, el centro de medición no presenta fuga, usuario del servicio no autorizo a efectuar revisión de la red interna.

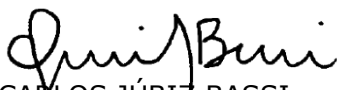
Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

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.

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.
221494393