

Rad No. 25-240-142588

Barranquilla, 2/09/2025

Señor(a)
DINO ALFONSO VITOLA GRANADOS
Carrera 14 No. 10 - 41
Santa Marta (MAG).

Contrato: 2133217

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 15 de agosto de 2025, radicada bajo Interacción No. 230347999, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 14 No. 10 - 41 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 julio de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Verificada la facturación No. 2154155656 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de julio de 2025, de los 55 metros cúbicos cobrados, se facturaron 42 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 20 de agosto de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$125.832,00, por concepto de consumo correspondiente a los 42 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de julio de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. L-316181, en nuestra base de datos.

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 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.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 23 de agosto de 2025 envió al predio en comento a un técnico y con el fin de efectuar una revisión técnica y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (persona adulta mayor, no permitió el ingreso al predio)

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
230347999