

Rad No. 25-240-102523

Barranquilla, 21/01/2025

Señor(a)
MAGALYS ESTHER RODRIGEZ BUSTAMANTE
Carrera 19C No. 23 - 21
Santa Marta (MAG).

Contrato: 2157080

Asunto: Verificación de facturación y bloqueo de cupo brilla.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 7 de enero de 2025, radicada bajo Interacción No. 222477903, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 19C No. 23 - 21 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 diciembre de 2024, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Verificada la facturación No. 2143922413, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de diciembre de 2024, de los 29 metros cúbicos cobrados, se facturaron 20 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 9 de enero de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$58.440,00, por concepto de consumo correspondiente a los 20 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de diciembre de 2024. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. L-248178, en nuestra base de datos dejándola en 9167 metros cúbicos.

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

En cuanto a su petición de bloquear crédito brilla en el citado servicio, le informamos lo siguiente:

- El beneficiario que desea hacer efectivo el Cupo Preaprobado Brilla, debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa, entre los principales requisitos se indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio público de gas natural, previamente canceladas.
- No obstante, teniendo en cuenta su solicitud GASCARIBE S.A. E.S.P., bloqueó el Cupo Brilla asignado al servicio de gas natural del predio en mención. De acuerdo con lo anterior, en el evento que requiera la reactivación del Cupo Preaprobado Brilla, sólo es que, el propietario del inmueble nos lo indique a través de este mismo medio, aportando Certificado de Tradición y Libertad vigente, no mayor a 30 días de haber sido expedido, copia de cedula y en la eventualidad que la

dirección especificada en el certificado de libertad no coincida con la registrada en nuestra base de datos, deberá aportar certificado de nomenclatura.

Así mismo le informamos que, el "Cupo Preaprobado Brilla" no infringen disposición legal alguna, como tampoco perjudican la prestación del servicio público de gas natural¹. Dichos textos obedecen a una política comercial autónoma de la empresa, la cual no afecta derechos de terceros, toda vez que, Brilla es la asignación de cupos de créditos para la adquisición de electrodoméstico y/o gasodomésticos a nuestros usuarios residenciales, y en nada repercuten con el estado de cuenta del servicio de gas natural domiciliario.

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, solo para el consumo de las meses de diciembre de 2024, 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.
222477903

¹ En tal sentido, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, establece: "Los requisitos de las formales de las facturas serán lo que determine las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñe a la ley y al contrato al elaborarlas, como se determinaron y valoraron sus consumos, como se comparan estos y sus precio con los periodos anteriores, el plazo y modo en el que debe hacerse el pago."