

Rad No. 25-240-106053

Barranquilla, 10/02/2025

Señor(a)
YEISON STIVEN ESTRADA TOVAR
CL 7A KR 6 - 1 CASA 2
RODADERO (MAG)

Contrato: 67060548

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestra línea de atención al usuario el día 21 de enero de 2025, radicada bajo el No. Interacción 222954271, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 7A No. 6 - 1 Casa 2 del Rodadero, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero aclarar que, el día 8 de enero de 2025, uno de nuestros contratistas por error reportó como cumplida la reconexión del servicio de gas natural, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 19 de diciembre de 2024.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su inconformidad, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 10 de enero de 2025, el usuario del servicio se comunicó a nuestras líneas de atención, reportando ausencia de gas.

Por lo anterior, el día 11 de enero de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, el cual encontró el servicio suspendido por conector, por lo cual, se realiza la reparación cambiando conector y se deja el servicio normalizado, sin anomalías.

Por lo anterior, nos permitimos informarle que, con ocasión a su reclamación descontaremos los valores facturados por concepto de "Modificación Centro de Medición_ 13/01/2025", correspondiente a las reparaciones para la normalización del servicio ejecutadas el día 11 de enero de 2025, la cual, ascendió a la suma total de \$99.516, (que comenzó a cobrarse en el mes de enero de 2025), teniendo en cuenta que, dichas reparaciones se efectuaron para normalizar el servicio de gas natural del citado inmueble, debido a que se reportó como cumplida la reconexión el día 8 de enero de 2025.

Así las cosas, descontamos el saldo diferido pendiente por facturar por concepto de Modificación Centro de Medición_ 13/01/2025, y se devolverá como saldo a favor, los valores cancelados por capital y financiación, en la facturación del mes de enero de 2025, por el mencionado concepto.

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

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 JÚBI BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
222954271