

Rad No. 25-240-110862

Barranquilla, 10/03/2025

Señor(a)
CLARA JOSEFA HERNANDEZ GARCIA
Calle 7B No. 24 – 184
Ciénaga – Magdalena

Contrato: 17141700

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 18 de febrero de 2025, radicada bajo Interacción No. 223966903, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 7B No. 24 - 184 de Ciénaga, 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 enero de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Verificada la facturación No. 2145763206, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de enero de 2025, de los 25 metros cúbicos cobrados, se facturaron 8 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 25 de febrero de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$20.785,00, por concepto de consumo correspondiente a los 8 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de enero de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-776183-Y, en nuestra base de datos dejándola en 2905 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 observo que, el medidor se encuentra en buen estado, se realizaron pruebas y se evidencio fuga en la instalación del servicio.

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 27 de febrero de 2025 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación interna del servicio presenta fuga en válvula y tramo de la tubería de la válvula al punto de consumo, usuario autorizo a generar reparaciones, por seguridad se procedió a cerrar válvula de acometida y suspender el servicio.

Cabe resaltar que, se creó orden de trabajo con el fin de ejecutar los trabajos de corrección de fuga, la cual se estará ejecutando en los próximos días, por lo que, le sugerimos disponer de tiempo necesario para atender la visita o autorizar a una persona mayor de edad.

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.

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 JÚBITZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.
223966903