

Rad No.: 25-240-128376

Barranquilla, 18/06/2025

Señor(a)
LORENIS SANTOYA
Calle 11A No 46 – 66 Pantano
Santa Marta

Contrato: 17113670

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 28 de mayo de 2025, radicada bajo el No. 25-002487, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11A No 46 - 66 APTO 1 UNI_RES _ de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

El día 25 de abril de 2025, la señora LORENIS SANTOYA JIMENEZ se comunica a la línea de emergencias reportando que presenta escape en centro de medición, usuario procede a cerrar las válvulas de seguridad.

Luego el día 7 de mayo de 2025, uno de nuestros operarios, realizó revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se cambió punto de interna con fuga en accesorio, se cambió gancho en mal estado.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$186.457, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, a través de la facturación del servicio de gas natural.

Posteriormente, el día 21 de mayo de 2025, la señora LORENIS SANTOYA JIMENEZ se comunica a la línea de emergencias reportando que presenta escape en centro de medición, usuario procede a cerrar las válvulas de seguridad.

El día 22 de mayo de 2025, uno de nuestros operarios, realizó revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se revisó y se encontró fuga en regulador por venteo usuario autorizó el cambio del regulador lectura 6882 metros cúbicos.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$90.002, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, a través de la facturación del servicio de gas natural.

Como puede observar, las reparaciones realizadas el día 7 de mayo de 2025 se realizaron en un punto diferente al de las reparaciones efectuadas el día 22 de mayo de 2025, por lo que, no hay lugar a aplicar la garantía solicitada. Así mismo le indicamos que los trabajos antes mencionados, fueron aceptados a conformidad.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.


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.



Gases del Caribe
NIT. 890.101.691-2 S.A. E.S.P.

Atentamente,


CARLOS JUBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS013/73
227412695