

Rad No. 25-240-131479

Barranquilla, 8/07/2025

Señor(a)
USMELIA MARIA SILVA OSORIO
Calle 9 No. 33-39
Santa Marta

Contrato: 2177354

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 16 de junio de 2025, radicada bajo la interacción No. 228107314, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 9 No. 33 – 39 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el consumo del mes mayo de 2025, por lo cual, GASCRAIBE S.A E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Verificada la facturación No. 2151346046, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de mayo de 2025, de los 24 metros cúbicos cobrados, se facturaron 22 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 junio de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$45.083,00 por concepto de consumo correspondiente a los 22 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de mayo de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. SH-21052694-24, en nuestra base de datos.

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

Es importante mencionar que en visita realizada el día 20 de junio de 2025, se evidencio medidor en buen estado, se encontró fuga en regulador, fuga interna, vario lectura en prueba de hermeticidad.

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 25 de junio de 2025 envió al predio en comento a un técnico quien encontró regulador en mal estado y en Red interna, se le indica al usuario y se genera orden para reparación inmediata, se le brinda medida de seguridad, no autoriza cerrar las válvulas.

Por lo que, el día 26 de junio de 2025, una de nuestras firmas contratistas visitó el citado inmueble y realizó los siguientes trabajos: se cambió elevador, válvula de acometida por fuga, se cambió regulador por fuga, se cambió punto de interna por fuga, se cambió

válvula de interna por fuga en espiga, se corrigió fuga en conexión de estufa y se colocó codo 3/8, posee lectura 41 metros cúbicos.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue 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.

Cabe resaltar que, los mencionados trabajos generaron un costo de \$407.503,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
228107314