

Rad No. 26-240-102754

Barranquilla, 21/01/2026

Señor(a)
CAMILO ANDRES RODRIGUEZ VARON
Villas Canarias Casa B8
Rodadero (MAG)

Contrato: 4161302

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestra línea de atención al usuario, el día 30 de diciembre de 2025, radicada bajo interacción No. 235487451, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Villas Canarias Casa B8 de Rodadero, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a la atención recibida por parte de nuestros asesores del call center, le indicamos que, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio.

En respuesta a su inconformidad en la cual manifiesta que se comunicó a la línea y el asesor Kevin le colgó el teléfono además la asesora Valeria Osorio no quiso transferir la llamada, le informamos que se realizó la verificación de las grabaciones correspondientes a las llamadas efectuadas el 30 de diciembre de 2025, atendidas por los asesores Kevin y Valeria Osorio.

En la primera comunicación, el usuario reporta un problema en su predio y se registra lo siguiente: *un técnico acudió a atender una fuga y dejó las tuberías destapadas, generando una nueva fuga. El usuario manifiesta que no tiene cómo cerrar la válvula porque el técnico retiró los elementos y solicita atención urgente.* Se evidencia que la llamada ingresó por la línea de emergencia; en ese momento, el asesor procede a tomar el reporte e informa que se enviará personal al predio en un tiempo no mayor a una hora para validar la situación. El usuario solicita radicar una queja por el inconveniente ocasionado, y el asesor le indica que debe comunicarse con la línea de atención al cliente en la opción 3. La llamada finaliza en ese punto y, al revisar los sistemas, se confirma que quien finaliza la gestión es el usuario, no el asesor.

En la segunda comunicación, atendida por la asesora Valeria Osorio, el usuario solicita radicar una queja por la gestión del técnico que no realizó la reparación y además generó la fuga. La asesora registra la queja y le informa el tiempo de atención establecido. El usuario se muestra inconforme, dado a que requiere una solución inmediata, y solicita ser transferido al área que pueda resolver su problema. La asesora le explica que por la línea no es posible realizar transferencias y le aclara que ya cuenta con una orden de emergencia dentro de los tiempos establecidos. Ante esto, el usuario solicita radicar una queja adicional por la atención. Por lo anterior expuesto consideramos que su queja no es procedente.

Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con

el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario.

Ahora bien, referente a la reparación de la fuga, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$257.041,00, bajo el concepto de MODIFICACIÓN CENTRO DE MEDICION _3/01/2026, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 30 de diciembre de 2025. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: *se cambia válvula pealpe de acometida por fuga en espiga y regulador fuga por venteo, se hizo prueba de caudalímetro y se dejó sin fuga la interna. Usuario autoriza reparaciones.*

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$257.041,00 que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, validamos las evidencias en nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que los trabajos fueron realizados de acuerdo con la normatividad vigente y autorizados por el usuario del servicio, dejando el servicio funcionando en óptimas condiciones.

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

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

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

GSS010/73
235487451