

Rad No.: 26-240-103988

Barranquilla, 28/01/2026

Señor(a)
MARITZA ANDREA VELASQUEZ CRUZ
martizaandreavelasquezcruz11c2@gmail.com
Rodadero – Magdalena.

Contrato: 67771856

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 07 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-000041, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle15 No. 1A - 25 Local 3 del Rodadero - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le cobro el valor de \$464.552,00, que corresponde a la Instalación inicial reportada como cumplida el día 13 de noviembre de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se instaló servicio comercial, instalando medidor y regulador residencial, se hizo acometida nueva en tubería pealpe 1/2 cts 3 metros.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$464.552,00, el cual fue cancelado de contado el día 05 de noviembre de 2025.

No obstante, constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$1.352.512,00, bajo el concepto de Financiacion_11/12/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 02 de diciembre de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: Se cambió medidor y regulador por mayor capacidad autorizado por el usuario existente residencial, Se cambió punto de interna del centro de medición por entrada del medidor utilizando codo de "1", Atendió Adriana Bustamante.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$1.352.512,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo de 6 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 20 de enero de 2026, enviamos a uno de nuestros funcionarios, el cual, observó que, el medidor instalado G6 cumple con la capacidad, se encontraron 2 equipos.

Es importante aclarar que, en el momento de la instalación inicial del medidor residencial, el área de Servicios Nuevos procedió conforme a la ficha técnica derivada de la cotización firmada y aceptada por la usuaria, en la cual se encontraba especificado el tipo de medidor solicitado.

Por tal motivo, la instalación del medidor residencial se realizó según lo previamente cotizado y autorizado por la misma usuaria, sin que exista error imputable a la empresa o al contratista. Posteriormente, cuando la usuaria requirió un medidor de mayor capacidad para uso comercial, fue necesaria una nueva intervención que implica componentes adicionales y diferentes a la instalación residencial inicial.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

En consecuencia, al tratarse de una modificación solicitada por la usuaria sobre el tipo de medidor requerido, no procede devolución del medidor previamente instalado ni del valor cancelado por la instalación anterior, dado que esta correspondió a un servicio ejecutado correctamente siguiendo las especificaciones de la cotización inicial. Por lo anterior y conforme a las políticas vigentes, el cobro por el medidor comercial y las adecuaciones efectuadas es procedente

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, conforme a las políticas vigentes, el cobro por el medidor comercial y las adecuaciones efectuadas objeto de reclamo, fueron realizadas de acuerdo con la normatividad vigente.

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

GSS012/73
235773752