

Rad No. 25-240-148638

Barranquilla, 1/10/2025

Señor(a)  
NOVOA DE TRUJILLO INES  
Calle 37 No. 16 - 76  
Santa Marta (MAG)

Contrato: 2169832

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas en atención al usuario, el día 11 de septiembre de 2025, radicada bajo interacción No. 231313237, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 37 No. 16 – 76 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Verificada la facturación No. 2156278377 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de agosto de 2025, de los 36 metros cúbicos cobrados, se facturaron 9 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 12 de septiembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$27.396.00, por concepto de consumo correspondiente a los 9 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de agosto de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-2514634-13, en nuestra base de datos.

Cabe resaltar que, en la anterior mencionada visita, se detectó fuga en la válvula de la acometida.

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 16 de septiembre de 2025, envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo).

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.

Le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita y efectuar las reparaciones necesarias y que la instalación del servicio quede en óptimas condiciones.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen 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](http://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](http://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

GSS008/73  
231313237