

Rad No.: 24-240-139780

Barranquilla, 9/08/2024

Señor(a)
JUAN DE DIOS PIMIENTA BAYONA
pimientajuandedios@gmail.com
Carrera 2 No. 34B1 - 51
Barranquilla.

Contrato: 48091612

Asunto: Verificación Cambio de Medidor.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 24 de julio de 2024, radicada bajo el No. 24-014414, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 2 No. 34B1 - 51 Apartamento 1 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación referente a la notificación enviada por parte de la empresa, en la cual se le informo que era necesario realizar cambio de medidor, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, sobre el citado servicio se generó una orden de cambio de medidor, toda vez que, en labor de toma de lectura, se observó que la capacidad del medidor instalado no corresponde a los equipos gasodomésticos instalados en el citado predio.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió al citado inmueble el día 25 de junio de 2024 a un operario de una de nuestras firmas contratistas, con el fin de realizar una revisión técnica de la instalación y se constató que, el predio en comento posee instalado un medidor tipo residencial y que, los equipo gasodoméstico que usan son tipo comercial, por lo que es necesario realizar el cambio de medidor por capacidad y garantizar el óptimo funcionamiento del servicio.

No obstante, le informamos que, generamos orden de trabajo con el fin de efectuar dicho cambio de medidor, la cual se estará ejecutando en los próximos días.

Así mismo, sugerimos permitir realizar el cambio de medidor, en cumplimiento con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, "Artículo 19. PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."

En cuanto a mencionado por usted referente, a la actitud por parte de nuestros operarios con relación al proceso de cambio de medidor por capacidad, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio. 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.

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.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.
216740591