

Rad No. 24-240-115426

Barranquilla, 3/04/2024

Señor(a)
MANUEL HERNANDEZ
Calle 3 No 5 - 41
Guaimaral

Contrato: 48203536

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 11 de marzo de 2024, radicada bajo el No. Interacción 211456706, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 3 No 5 - 41 de Guaimaral, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre la lectura tomada el día 17 de febrero de 2024 la cual corresponde al periodo de febrero de 2024 GASCARIBE S.A.E.S.P le dará trámite al consumo del mes es comento.

Verificada la facturación No. 2129135536, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de febrero de 2024, de los 22 metros cúbicos cobrados, se facturaron 11 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 16 de marzo de 2024.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$16.969, por concepto de consumo correspondiente a los 11 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de febrero de 2024. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. F-1831621-12, en nuestra base de datos.

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

En cuanto a lo mencionado por usted referente, a la actitud por parte de nuestros operarios, 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. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

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

GSS013/73
211456706