

Rad No. 25-240-144423

Barranquilla, 10/09/2025

Señor(a)
JOSE DIOFANOR VALERA ARENAS
Carrera 2 No. 43 - 29 S
Barranquilla

Contrato: 1131373

Asunto: Verificación de consumo

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestra línea de atención al usuario el día 21 de agosto de 2025, radicada bajo el No. Interacción 230512501, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 2 No. 43 - 29 S de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto a su inconformidad con los consumos de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, nos permitimos informarle lo siguiente:

El día 27 de junio de 2025, el señor JOSE DIOFANOR VALERA ARENAS, presentó a través de nuestra línea de atención al cliente un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con los consumos de marzo, abril, mayo de 2025, en el cual, se le dio tramite también a los consumos de junio y julio de 2025) del derecho de petición presentado por usted el día 21 de agosto de 2025

Al respecto, es importante indicarle que el reclamo verbal presentado el día 27 de junio de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-133757 del 18 de julio de 2025, en la que se realizó ampliación de términos, el cual tenía fecha de vencimiento el día 8 de agosto de 2025, y posteriormente fue respondido mediante nuestra comunicación No. 25-240-137885 del 8 de agosto de 2025, en la cual, se le confirmaron ajustes de consumo realizados en los meses de marzo, abril, mayo, junio de 2025 y el consumo facturado en el mes de julio de 2025, así mismo, se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

No obstante, para GASCARIBE S.A. E.S.P. se hace necesario volver a darle tramite a los consumos de los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2025.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P. procedió a realizar un nuevo ajuste de consumo en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2025 para cobrar consumo promedio registrado para dichos meses, el cual, era de 3 metros cúbicos, toda vez que, se determinó que el medidor No. SH-21043029-18 retirado el día 8 de julio de 2025 estaba desalineado, por lo cual, no es posible determinar la lectura real que presentaba dicho medidor.

Cabe anotar que, solo se realizaron ajustes de consumo en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2025, teniendo en cuenta que para dichos meses ocurrió la variación de consumo y este se había calculado con las diferencias de lecturas que arrojó el medidor dañado.

Igualmente, el día 25 de agosto de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios, quien pudo observar medidor nuevo que presentaba una lectura de 28 metros cúbicos, no se encontraron fugas, utilizan gasodoméstico de cinco quemadores con horno.

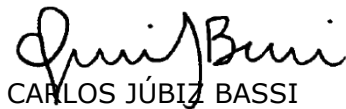
Teniendo en cuenta todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó de la facturación del servicio, los 6 metros cúbicos de consumo por valor de \$10.892.00, que se cobraron de más en el mes de marzo de 2025, los 6 metros cúbicos de consumo por valor de \$10.948.00, que se cobraron de más en el mes de abril de 2025, los 6 metros cúbicos de consumo por valor de \$11.021.00, que se cobraron de más en el mes de mayo de 2025 y los 6 metros cúbicos de consumo por valor de \$11.057.00, que se cobraron de más en el mes de junio de 2025.

Es importante señalar que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$50.687.00, correspondiente a la factura de los meses de julio y agosto de 2025 de lo que no es objeto de reclamo.

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

GSS007/73
230512501