

Rad No.: 26-240-100586

Barranquilla, 7/01/2026

Señor(a)
 HAROLD SERRANO
 Calle 139A No 5 – 72 Barrio El Arhuaco Sector Bello Horizonte
 Santa Marta

Contrato: 17155850

Asunto: Verificación de facturación - Confirmación de Comunicación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de diciembre de 2025, radicada bajo el No.25-005815, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 139A No 5 – 72 de Rodadero, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre los cobros relacionados en la facturación desde julio de 2025, GASCARIBE S.A.E.S.P le dará trámite a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, al revisar las citadas facturas, constatamos que se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural:

Concepto	jul-25		ago-25		sep-25	
	Capital	Interés	Capital	Interés	Capital	Interés
Ajuste de Consumo (49m3 - Julio-2025)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 151.023	\$ 0
Ajuste de Consumo (52m3 - Agosto-2025)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 162.986	\$ 0
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 38.112	\$ 0	\$ 35.138	\$ 0	\$ 185.948	\$ 0
Ajuste de Subsidio (9m3 - Julio-2025)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	-\$ 14.580	\$ 0
Ajuste de Subsidio (10m3 - Agosto-2025)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	-\$ 16.641	\$ 0
SUBSIDIO 46.76% Cons	-\$ 17.820	\$ 0	-\$ 16.640	\$ 0	-\$ 33.281	\$ 0
RECONEXION_15/07/2024	\$ 2.402	\$ 578	\$ 2.371	\$ 617	\$ 2.588	\$ 411
Financiacion_25/07/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 22.774	\$ 0	\$ 0	\$ 0
REVISION PERIODICA_25/07/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 119.862	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_15/08/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 1.603	\$ 395	\$ 1.050	\$ 918
Financiacion_15/08/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 5.941	\$ 0	\$ 3.893	\$ 0
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.462	\$ 0	\$ 3.400
RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 744
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.845%)	\$ 0	\$ 125	\$ 0	\$ 53	\$ 0	\$ 25

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

IVA	\$ 0	\$ 0	\$ 278	\$ 0	\$ 787	\$ 0
SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.17121006)						
Saldo Anterior	\$ 25.440	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MICROSEGUROS PAP	\$ 7.720	\$ 0	\$ 7.720	\$ 0	\$ 7.720	\$ 0
TOTAL	\$ 56.557		\$ 181.574		\$ 456.991	

Concepto	oct-25		nov-25	
	Capital	Interés	Capital	Interés
Saldo Anterior	\$ 0	\$ 0	\$ 442.868	\$ 0
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 69.073	\$ 0	\$ 95.865	\$ 0
SUBSIDIO 46.76% Cons	-\$ 32.010	\$ 0	-\$ 31.852	\$ 0
RECONEXION_15/07/2024	\$ 2.487	\$ 499	\$ 2.587	\$ 418
MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_15/08/2025	\$ 732	\$ 1.211	\$ 850	\$ 1.113
Financiacion_15/08/2025	\$ 2.714	\$ 0	\$ 3.152	\$ 0
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 4.487	\$ 0	\$ 4.123
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.845%)	\$ 0	\$ 3.990	\$ 0	\$ 8.018
IVA	\$ 853	\$ 0	\$ 783	\$ 0
SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.17121006)				
Saldo Anterior	\$ 456.991	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MICROSEGUROS PAP	\$ 7.720	\$ 0	\$ 7.720	\$ 0
TOTAL	\$ 518.747		\$ 535.645	

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

Consumo de julio, agosto y setiembre de 2025.

El día 17 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 231533659, el señor HAROLD WILSON SERRANO CASTRO, presentó a través de nuestra página web una reclamación verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad sobre el consumo de los meses de julio, agosto, septiembre de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 16 de diciembre de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 17 de septiembre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-149200 del 3 de octubre de 2025, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto consumo de los meses de julio, agosto, septiembre de 2025 y 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.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: *"Firma de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos..."*.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 16 de diciembre de 2025, relativo al consumo de los meses de julio, agosto, septiembre de 2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-149200 del 3 de octubre de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-149200 del 3 de octubre de 2025.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Consumo de octubre de 2025

En cuanto al concepto de consumo del mes de octubre de 2025, le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó el señor HAROLD WILSON SERRANO CASTRO, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 29 de octubre de 2025, radicada con solicitud No. 233105392, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo del mes de octubre de 2025, que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 29 de octubre de 2025, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 12 de noviembre de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (confirmar consumo del mes de octubre de 2025), contra la que se otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales podía presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es decir, que el término para interponer los recursos vencía el día 20 de noviembre de 2025, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

Es decir, que los valores cobrados por concepto de consumo quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 16 de diciembre de 2025 relativo al consumo del mes de octubre de 2025, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal No. 233105392 del 12 de noviembre de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en la respuesta del reclamo No. 233105392 del 12 de noviembre de 2025.

Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Consumo de noviembre de 2025.

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

El día 18 de diciembre de 2025, el señor HAROLD WILSON SERRANO CASTRO, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario, un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo de noviembre de 2025), bajo radicado No. 25-031855, del derecho de petición presentado por usted el día 16 de diciembre de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 18 de diciembre de 2025 bajo radicado No. 25-031855, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-163660 del 26 de diciembre de 2025, en la cual, se le confirmaron el consumo de noviembre de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto, los cuales puede presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Así mismo revisamos nuestro sistema comercial y se evidencio que el día 9 de enero de 2026, el señor HAROLD SERRANO CASTRO presento recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación en contra de la comunicación No. 25-240-163660 del 26 de diciembre de 2025, el cual nos encontramos dentro del término legal para dar respuesta a dicho recurso.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 16 de diciembre de 2025, relativo a la inconformidad con el consumo de noviembre de 2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-163660 del 26 de diciembre de 2025, contra el cual cursa un recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 25-240-163660 del 26 de diciembre de 2025.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

En lo referente al **Subsidio** (Ajuste de Subsidio (9m3 - Julio-2025) - Ajuste de Subsidio (10m3 - Agosto-2025)) le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "*Artículo 3º. SUBSIDIOS. De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:*

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

El concepto de **Reconexion_15/07/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 15 de julio de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 19 de junio de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexion_15/07/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de Reconexion_15/07/2024, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

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

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de Reconexion_15/07/2024 toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de Reconexion_15/07/2024 señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Financiacion_25/07/2025 - Revisión Periodica_25/07/2025 el día 25 de julio de 2025 uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica¹ de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$142.636 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 1 cuota, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$119.862
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$22.774
Total	\$142.636

Modificacion Centro Medición_15/08/2025 - Financiacion_15/08/2025, se le está cobrando el valor de \$295.003, bajo el concepto de modificación centro medición que

¹ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.** (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 15 de agosto de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se cambió punto de interna en mal estado en cobre entorchada, reparación en centro de medición, cambiando conector de dos piezas derecho, se cambió válvula interna en mal estado, se cambió manguera mal estado.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$295.003, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

Los conceptos indicados como "**Intereses de Financiación**", corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

El **Interés de Mora**,(RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV) se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.* De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

El **IVA**, es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

Relativa al seguro **Microseguros PAP** le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

Respecto al histórico de llamadas realizadas desde julio de 2025, nos permitimos brindarle la información solicitada.

El día 21 de agosto de 2025, el señor HAROLD WILSON SERRANO CASTRO se comunica a la línea de emergencias, reportando que presenta escape en centro de medición, se brindan medidas de seguridad e indica que, aunque la válvula está cerrada sigue generando escape de gas.

El día en mención, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios el cual se llegó al sitio y se revisó se encontró escape en punto interna de entrada cerca de centro de medición presente reparación reciente usuario molesto ya que supuestamente habían reparado y todavía persiste la fuga y además le marco en el consumo.

El día 21 de agosto de 2025, el señor HAROLD WILSON SERRANO CASTRO se comunica manifestando inconformidad porque el funcionario de (revisiones periódicas), que se acerco

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

a su predio con la ot (223417700) con fecha 25/07/2025 a realizar trabajos de (visita identificación certificado) le indicó que la instalación estaba en perfectas condiciones, sin embargo después de la visita, se acercaron otros funcionarios el día 31/07/2025 indicándole que presentaba fuga en la red interna y debía realizar la reparación, usuario accede a que le realicen la reparación aunque el funcionario de revisiones periódicas le había indicado que todo estaba en perfectas condiciones, el día 21/08/2025 usuario reporta que después de esa reparación, aunque no están dando uso al servicio y las válvulas están cerradas el medidor sigue marcando consumo, usuario solicita verificación de los trabajos realizados desde el momento en que se acercaron a generar la revisión periódica, ya que no está conforme en que le generen cobros por reparaciones adicionales a la ya realizada teniendo en cuenta que los funcionarios deben realizar los trabajos correctamente para evitar futuros daños en el predio.

Atendiendo su inconformidad, se escaló el caso con el contratista encargado en el cual nos manifiesta que se realizaron trabajos debido a que había una fuga en los puntos de interna. por ende, se procedió a hacer los trabajos.

El día 17 de septiembre de 2025, el señor HAROLD WILSON SERRANO CASTRO se comunica a la línea de emergencias reportando que presenta escape en centro de medición, usuario procede a cerrar las válvulas de seguridad,

Luego el día 18 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios el cual se visitó el lugar para atender reporte de usuario al llegar al sitio se revisa y se encontró todo normalizado usuario indica que ya le arreglaron el inconveniente, y lo que está solicitando es la revisión periódica.

El día 17 de septiembre de 2025, el usuario: HAROLD WILSON SERRANO CASTRO se comunica a la línea de atención inconforme porque le están cobrando consumo estimado en la factura del mes agosto año 2025, solicita que se realice la verificación ya que el predio no hacen uso del servicio, además informa que esto es a raíz de unas reparaciones que se vienen haciendo en su vivienda y aún persiste la fuga, desea verifiquen y escalen su caso para así le puedan hacer las reparaciones pertinentes y no le generen cobro ya que ya realizó la rp y todo estaba bien y luego otras reparaciones que se acercaron y aun así persiste la fuga, se realiza reclamo se lleva consumo a 0m3,

El día 3 de octubre de 2025 mediante el acto administrativo No 25-240-149200, se le brindo respuesta de la reclamación verbal realizada el día 17 de septiembre de 2025.

El día 2 de octubre de 2025 el señor HAROLD WILSON SERRANO CASTRO se comunica a la línea de emergencias reportando que presenta escape en centro de medición, usuario procede a cerrar las válvulas de seguridad.

Luego el día 3 de octubre de 2025, se visito el lugar para atender reporte de usuario al llegar al sitio se revisa y se encontró todo normalizado, usuario indica que realiza la solicitud porque no le llegan facturas a la casa y dice que le llegan facturas elevadas y requiere que la envíen a la vivienda para poder corroborar el cobro que se le esté generando.

El día 29 de octubre de 2025, el señor HAROLD WILSON SERRANO se comunica a la línea de atención inconforme, ya que, su factura del mes de octubre año 2025 le llegó elevada con (20)m3 por valor de \$518,747, se evidencia en sistema que tiene un promedio de (20) se aclara la información al usuario, sin embargo, insiste en realizar reclamación, usuario manifiesta que no está haciendo uso del servicio el cual se le lleva a \$0,

Cabe señalar que la reclamación realizada el día 29 de octubre de 2025, fue respondida oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 12 de noviembre de 2025.

Respecto al histórico de reclamaciones realizadas desde julio de 2025, nos permitimos brindarle la información solicitada.

El día 17 de septiembre de 2025, bajo interacción No 231533659, el señor HAROLD WILSON SERRANO, realizo reclamo por el consumo de agosto de 2025, mediante la cual fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-149200 del 3 de octubre de 2025, la cual fue necesario pronunciarnos por los consumos de los meses de julio y septiembre de 2025.

El día 29 de octubre de 2025, bajo interacción No. 233105392, el señor HAROLD WILSON SERRANO, realizo reclamo por el consumo de octubre de 2025, la cual fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 12 de noviembre de 2025.

El día 16 de diciembre de 2025, bajo radicado No. 25-031855, el señor HAROLD WILSON SERRANO, realizo reclamo por el consumo de noviembre de 2025, mediante la cual fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-163660 del 26 de diciembre de 2025.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 24 de diciembre de 2025, enviamos al inmueble en comento a unos de nuestros operarios, con el fin de efectuar una revisión técnica a las instalaciones del servicio, pero no fue posible toda vez que, el predio no se encontró. Se intentó establecer comunicación telefónica al número 3173762472 y no atendieron.

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, excepto los consumo de los meses de julio a noviembre de 2025 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
234976543