

Rad No.: 26-240-121751

Barranquilla, 7/05/2026

Señor(a)
ESMID ENRIQUE CABALLERO MERCADO
Carrera 3 No. 1A - 37 Barrio El Prado
El Reten

Contrato: 17140026

Asunto: Verificación de Facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 27 de abril de 2026, radicada bajo el No. AR 26-000100, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Macondo II Manzana D Casa 3 de El Reten, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro bajo el concepto de Modificación Centro Medición_24/03/2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Con ocasión a su comunicación, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que, sobre el citado servicio se generó una orden de cambio de medidor, toda vez que, en visita realizada el día 10 de febrero de 2026 se reportó medidor en mal estado (no marca consumo), razón por la cual con el fin de garantizar a los usuarios una buena prestación del servicio, se hacía necesario realizar el cambio del elemento de medición.

Cabe anotar que, GASCARIBE S.A. E.S.P. antes de realizar cualquier trabajo, primero efectúa revisión del medidor, si en dicha prueba se evidencia que el medidor se encuentra en buen estado no se continua con el proceso de cambio.

Al respecto le informamos que, en el contrato de condiciones uniformes Artículo 28.- obligaciones del suscriptor, propietario, usuario, poseedor y/o tenedor: *Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes: 7. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas.*

Así mismo, le aclaramos que, si se identifica que el centro de medición no está en condiciones óptimas que cumplan la normativa técnica debe ser reemplazado, asumiendo el valor el suscriptor y/o propietario, dueño del predio. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes Artículo 21. *En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida, sus partes o daño de la acometida por causa no imputable a La Empresa. El costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario.*

No obstante, lo anterior, el día 24 de marzo de 2026 enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, la cual, realizó las siguientes reparaciones: *Se llegó al sitio y se encontró medidor sin sellos, se procedió a cambiarlo, número de medidor nuevo K-5625406-26, se le dejó medidor retirado al usuario.*

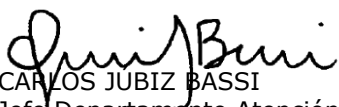
Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$282.230.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada y necesaria para el correcto funcionamiento del 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 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
240188846