

Rad No. 25-240-159974

Barranquilla, 4/12/2025

Señor(a)
OMAR DE JESUS CANDANOZA SOTO
Calle 29 Transversal 13 - 54 Apartamento 2
Ciénaga (Mag).

Contrato: 17165473

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 19 de noviembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 233877104, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29 Transversal 13 - 54 Apartamento 2 de Ciénaga - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de octubre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse sobre los conceptos de consumos de los meses de septiembre y octubre de 2025.

En cuanto al consumo del mes de septiembre de 2025:

Verificada la facturación No. 2158263380, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de septiembre de 2025, de los 12 metros cúbicos cobrados, faltaron por cobrar 10 metros cúbicos, los cuales, fueron registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 25 de noviembre de 2025.

Por ello, se cobró en la facturación del servicio, el valor de \$20.799,00, por concepto de consumo correspondiente a los 10 metros cúbicos, que faltaban por cobrar, en la facturación del mes de septiembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-3308699-16, en nuestra base de datos.

Con relación al consumo del mes de octubre de 2025:

Verificada la facturación No. 2159856749 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de octubre de 2025, de los 33 metros cúbicos cobrados, se facturaron 10 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 25 de noviembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$29.810,00, por concepto de consumo correspondiente a los 10 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de octubre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-3308699-16, en nuestra base de datos.

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

No obstante, consideramos importante mencionar que, con ocasión a su reclamación, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 25 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que, el medidor estaba en buen estado, el funcionamiento del medidor es normal, fuga en la interna se encontró una en conector derecho del centro de medición (se dejó medidor en buen estado y sin fuga se corrige la encontrada en conector al momento de tomar la presión conector estaba sin apretar).

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 26 de noviembre de 2025 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, no se detectó escape todo normal.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

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

GSS012/73
233877104