

Rad No. 24-240-131718

Barranquilla, 26/06/2024

Señor(a)
DILVIS MARIA DUARTE
Calle 5 No. 23 - 16 Apartamento 202
Valledupar

Contrato: 6239312

Asunto: Verificación de consumo

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 5 de junio de 2024 radicada bajo el No. Interacción 214857709, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 5 No. 23 - 16 Apartamento 202 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto al concepto de consumo del mes de mayo de 2024, le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora DIVUS DUARTE, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 22 de mayo de 2024, radicada con solicitud No. 214184871, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo del mes de mayo de 2024.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 22 de mayo de 2024, fue respondido con atención inmediata el mismo día, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (confirmar consumo del mes de mayo de 2024), y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

No obstante, lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P. se hace necesario volver a darle trámite al consumo del mes de mayo de 2024.

Sea lo primero en aclarar que el día 24 de abril de 2024 se realizó cambio del medidor No. U-1261490-2009 por encontrarse dañado y en su lugar se instaló el medidor No. K-5048089-24 con lectura de 0 metros cúbicos.

Para la elaboración de la factura del mes mayo de 2024, se verificó que, en dicho mes se consumió un total de 6 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas de la última lectura tomada al medidor retirado y la lectura de retiro del mismo, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado N° U-1261490-2009, antes que se realizara su cambio, había sido de 399 metros cúbicos, (factura del mes de abril de 2024), a la lectura 405 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 24 de abril de 2024), esto muestra una diferencia de 6 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 6 metros cúbicos, correspondiente al mes de mayo de 2024. Cabe anotar que, al momento de la elaboración de la factura del mes de mayo de 2024 la lectura tomada por el nuevo medidor fue de 0 metros cúbicos.

Cabe señalar que, con ocasión a su reclamación, el día 12 de junio de 2024, enviamos a uno de nuestros técnicos, quien pudo observar que el medidor presentaba una lectura de 0 metros cúbicos, se encontró que el usuario no se encuentra haciendo uso del

servicio ya que no permanece en la vivienda, se realizó prueba de hermeticidad sin evidenciar anomalías.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó de la facturación del servicio, los 6 metros cúbicos de consumo por valor de \$16.086.00, que se cobraron de más en el mes de mayo de 2024.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma ajuste de consumo del mes de mayo de 2024.

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
214857709