

Rad No.: 24-240-137592

Barranquilla, 26/07/2024

Señor(a)
DUVIS MATOS VASQUEZ
consostenible@hotmail.com
Calle 8 No. 1B – 105
Taganga

Contrato: 17122469

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de julio de 2024, radicada bajo el No. 24-003348, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 8 No. 1B – 105 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación al valor \$12.902.00 que se encuentra en reclamo le informamos que la suma de \$3.256.00 se elevó a reclamo con ocasión a reclamación del 22 de septiembre de 2023 y la suma de \$9.646.00 se elevó a reclamo con ocasión a reclamación del 21 de marzo de 2024, tal como detallamos a continuación:

Reclamación del día 22 de septiembre de 2023

El día 22 de septiembre de 2023, la señora DUVIS MATOS VASQUEZ, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario un derecho de petición, a través del cual manifestaba su inconformidad con el cobro de conceptos de Consumo - RESCREG048 y Subsidio - RESCREG048, dicha comunicación fue respondida oportunamente mediante comunicación No. 23-240-151632 del 12 de octubre de 2023, contra la cual procedían los recursos de ley. A su vez indicamos que el día 25 de octubre de 2023 la señora DUVIS MATOS VASQUEZ, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 23-240-151632 del 12 de octubre de 2023.

Este recurso fue resuelto en primera instancia por la empresa, a través de la resolución No. 240-23-202863 del 7 de noviembre de 2023, en la cual, se resolvió confirmar la comunicación No. 23-240-151632 del 12 de octubre de 2023, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios. Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

Por lo anterior, se procedió a elevar a reclamo el valor de \$3.256.00 correspondiente a los conceptos de Consumo - RESCREG048 y Subsidio - RESCREG048 de la factura del mes de octubre de 2023, la cual se encontraba pendiente por cancelar al momento de emitir la respuesta. Así mismo, le informamos que dicho valor continua en reclamo hasta que se emita el respectivo fallo.

Reclamación del día 21 de marzo de 2024

El día 21 de marzo de 2024, la señora DUVIS MATOS VASQUEZ, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario un derecho de petición, a través del cual manifestaba su inconformidad con el cobro de los conceptos de revisión periódica y trabajos de modificación centro de medición, dicha comunicación fue respondida oportunamente mediante comunicación No. 24-240-117739 del 15 de abril de 2024, contra la cual procedían los recursos de ley. A su vez

indicamos que el día 26 de abril de 2024 la señora DUVIS MATOS VASQUEZ, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 24-240-117739 del 15 de abril de 2024

Este recurso fue resuelto en primera instancia por la empresa, a través de la resolución No. 240-24-200967 del 20 de mayo de 2024, en la cual, se resolvió confirmar la comunicación No. 24-240-117739 del 15 de abril de 2024, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios. Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

Por lo anterior, se procedió a elevar a reclamo el valor de \$9.646.00 correspondiente a los conceptos de revisión periódica y trabajos de modificación centro de medición de la factura del mes de marzo de 2024, la cual se encontraba pendiente por cancelar al momento de emitir la respuesta. Así mismo, le informamos que dicho valor continua en reclamo hasta que se emita el respectivo fallo.

Ahora bien, con relación al **saldo anterior** registrado en la factura del mes de junio de 2024 por valor de \$4.291.00 nos permitimos informarle que, corresponde a los valor adeudado por el mes de mayo de 2024 tal, como detallamos a continuación:

El día 21 de marzo de 2024, la señora DUVIS MATOS VASQUEZ, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario un derecho de petición, a través del cual manifestaba su inconformidad con el cobro de los conceptos de revisión periódica y trabajos de modificación centro de medición.

Por lo anterior, al momento de presentar su reclamación, se le hizo entrega de la factura del mes marzo de 2024, por un valor parcial de \$25.897.00, mientras que el valor restante de \$9.646, quedó en reclamo, hasta tanto se resuelve su reclamación. Cabe anotar que, el valor parcial fue cancelado el día 22 de marzo de 2024.

Ahora bien, la factura del mes de abril de 2024 se expidió por valor total de \$36.207.00 de los cuales el valor de \$30.934.00 correspondía al valor del mes de abril de 2024 y el valor de \$5.273.00 se facturó como saldo anterior, es decir, como valor pendiente del mes de marzo de 2024. No obstante, este valor debía estar en reclamo, sin embargo, por error en nuestro sistema comercial fueron descargados, por lo que, fueron registrados nuevamente a reclamo, hasta finalizar la actuación administrativa, quedando pendiente así, solo el valor de \$30.934.00 correspondiente a la factura del mes de abril de 2024.

El día 26 de abril de 2024 el usuario realizó un pago por valor de \$25.742.00, el cual, fue aplicado a la factura del mes de abril de 2024, quedando así, un saldo pendiente por cancelar por valor de \$5.192.00 en dicho mes.

Por otro lado, la factura del mes de mayo de 2024 se expidió por valor de \$24.273.00, sin embargo, teniendo en cuenta que se encontraba pendiente el valor de \$5.192 del mes de abril de 2024, con el pago realizado el día 22 de mayo de 2024 por valor de \$24.273.00 se aplicó el valor de \$5.192.00 al saldo pendiente del mes de abril de 2024 y el saldo restante de \$19.081 fue aplicado a la factura del mes de mayo de 2024, quedando así, un saldo pendiente por cancelar de \$4.291.00 en dicho mes, el cual, se vio reflejado en la factura del mes de junio de 2024, por tal motivo no es factible acceder a su petición 1.

Ahora bien, respecto a sus peticiones 2 y 3 de entregarle una factura con los conceptos de revisión periódica y trabajos de modificación centro de medición para cancelar estos valores le informamos que, no es factible acceder a su petición, teniendo en cuenta que, a la fecha dichos conceptos no se están facturado toda vez que se encuentran en reclamo a la espera

que la la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación, con ocasión a la reclamación del día 21 de marzo de 2024, tal como se le informó anteriormente.

En cuanto a los valores de dichos conceptos le informamos que, la revisión periódica tuvo un costo total \$128.039.00 (IVA incluido) y los trabajos de modificación centro de medición tuvieron un costo de \$148.653.00.

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.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
216261000