

Rad No. 25-240-127114

Barranquilla, 12/06/2025

Señor(a)
MELISA PAOLA DIAZ ROMERO
Carrera 8G No. 37C - 51 Piso 2
Barranquilla.

Contrato: 66932446

Asunto: Solicitud reconexión del servicio

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 22 de mayo de 2025, radicada bajo Interacción No. 227216790, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 8G No. 37C - 51 Piso 2 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Conforme a su solicitud, el día 19 de mayo de 2025, enviamos a uno de nuestros funcionarios con el fin de realizar la reconexión del citado servicio, que se encontraba suspendido desde el día 28 de abril de 2025, sin embargo, no fue factible realizar dicha reconexión debido a que al momento de la visita se encontró: conectores del medidor de entrada y salida dañados.

Por lo anterior, es necesario realizar las respectivas reparaciones, con el fin de efectuar la reconexión del servicio. Así las cosas, con autorización del usuario se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 31 de mayo de 2025, y su costo de \$62.657,00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$224.378,00, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO DE MEDICION_31/05/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 31 de mayo de 2025, con ocasión al proceso de la reconexión. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se cambia medidor, se coloca conector con 2 piezas, se realiza reconexión.

Es importante señalar que, el costo de las citadas reparaciones, fueron financiados para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

CON RELACION A SU INCONFORMIDAD

En cuanto a lo mencionado por usted, referente a la información recibida por parte de nuestros asesores, con relación a la comunicación realizada a nuestras líneas de atención al usuario los días 18, 19, 20, 21 y 22 de mayo de 2025, relativo a la reconexión del servicio, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio, validando el audio de la llamada constatamos que, la información suministrada no fue la correcta.

I ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: *"Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato".*

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

Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario. Por lo que ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

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

GSS012/73
227216790