

Rad No.: 25-240-151421

Barranquilla, 16/10/2025

Señor(a)
HERIBERTO RAFAEL TOVAR
anthocseccionalbarranquilla@gmail.com
Calle 45 No. 38 - 25 Piso 2 Apto 2 Barrio El Rosario
Barranquilla

Contrato: 1156079

Asunto: Verificación de Instalación

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de septiembre de 2025 radicada bajo el No. 25-023582, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 45 No. 38 - 25 Piso 2 Apartamento 202 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que, el día 5 de agosto de 2025 el usuario del servicio se comunicó a través de nuestra línea de atención al usuario reportando ausencia de gas.

Por lo anterior el día 6 de agosto de 2025 enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, sin embargo, al momento de la visita no se encontró a usuario en el predio, se efectuó comunicación telefónica y usuario manifestó que volvería programar una visita.

El día 11 de agosto de 2025 el usuario del servicio se comunicó nuevamente a través de nuestra línea de atención al usuario reportando ausencia de gas.

Por lo anterior el día 12 de agosto de 2025 enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, el cual, encontró servicio suspendido, situación controlada.

El día 1 de septiembre de 2025 el usuario del servicio se acercó a nuestras oficinas reportando ausencia de gas desde el 28 de agosto de 2025.

Por lo anterior el día 1 de septiembre de 2025 enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, el cual, revisó el centro de medición sin evidenciar fugas, usuario se encontró con servicio, no permitieron revisar en la cocina, ni realizar prueba de hermeticidad debido a que no se encontraba la persona encargada, lectura de 1634 metros cúbicos.

El día 9 de septiembre de 2025 el usuario del servicio se acercó a nuestras oficinas reportando nuevamente ausencia de gas.

Por lo anterior el día 10 de septiembre de 2025 enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, el cual, encontró servicio suspendido desde centro de medición

con conector ciego 2 piezas, se reconectó servicio, interna no presentó fuga, conexión de equipo sin fuga, prueba de caudalímetro sin variación.

Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos importante aclarar que, sobre el citado servicio no se ha generado orden de suspensión, por lo cual, el servicio no ha sido suspendido por parte de la Empresa. La última suspensión efectuada en el inmueble fue el día 12 de junio de 2024 por seguridad y desde dicha fecha no registran más ordenes de suspensiones ejecutadas.

En cuanto a la actuación administrativa que tiene pendiente ante la Superintendencia De Servicios públicos Domiciliarios le informamos que, con ocasión a dicha actuación tiene elevado a reclamo la suma de \$2.780.767.00 hasta tanto el ente supervisor no emita el fallo del recurso de queja, por lo que, no se ha generado suspensión por dichos valores en reclamos.

No obstante, teniendo en cuenta la inconformidad presentada respecto a la ausencia de gas, el día 16 de octubre de 2025 enviamos al inmueble en cometo a uno de nuestros técnicos con el fin de realizar revisión de las instalaciones del servicio de gas natural y verificar la procedencia de la ausencia de gas, sin embargo, no se pudo realizar la verificación pertinente debido a que no hubo acceso al inmueble, se efectuó comunicación telefónica con el usuario quien informó que ya había solucionado el inconveniente, no permitieron ingreso.

Así las cosas, le informamos que, en caso de requerir una nueva revisión de las instalaciones, deberá comunicarse con nuestra línea de atención al usuario (605)3227000 y programar una nueva visita.

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
231854194