

Rad No. 25-240-154274

Barranquilla, 30/10/2025

Señor(a)
ANA MARIA PEREDO RANGEL
Calle 56 No. 46 - 8 Apartamento 304
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 1076288

Asunto: Solicitud reconexión del servicio

En respuesta a su comunicación verbal recibidas en nuestras líneas de atención al usuario el día 09 de octubre de 2025, radicadas bajo Interacción No. 232436147, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 56 No. 46 - 8 Apartamento 304 de Barranquilla – Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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 la información suministrada en la atención fue la correcta. 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.

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.

No obstante, nos permitimos informarle que, al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, enviamos a uno de nuestros funcionarios con el fin de realizar la reconexión del citado servicio, que se encontraba suspendido por mora desde el día 15 de febrero de 2024, sin embargo, esta fue incumplida debido a que, los días 27 y 29 de abril de 2024 enviamos a uno de nuestros técnicos encontrando, medidores dentro del predio no hubo quien atiende y/o casa desocupada.

Conforme a su solicitud, el día 30 de julio de 2024, enviamos a uno de nuestros funcionarios con el fin de realizar la reconexión del citado servicio, sin embargo, no fue factible realizar dicha reconexión debido a que al momento de la visita se encontró que hacen falta accesorios en el centro de medición, por lo cual era necesario efectuar reparaciones.

Por lo que, los días 05 de agosto, 30 de octubre, 04 de noviembre de 2024, 03 y 04 de octubre de 2025, enviamos a uno de nuestros operarios con el fin de realizar las reparaciones que dieran lugar, lo cual no fue posible por causas ajenas a la empresa (casa sola, casa enrejada, medidor sin accesorios).

Ahora bien, con autorización del usuario el día 16 de octubre de 2025, se realizaron los trabajos para lograr efectuar la reconexión del servicio consistentes en: reparación en centro de medición, se instaló válvula de tablero y conector por inexistencia, válvula interna en buen estado, equipo gasodoméstico de 4 quemadores empotrada, prueba de hermeticidad con resultado conforme.

Cabe resaltar que, los mencionados trabajos generaron un costo de \$108.619,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio.

Es importante resaltar que una vez realizadas dichas reparaciones el día 16 de octubre de 2025, quedó con el servicio funcionando en óptimas condiciones, así mismo el día 17 de octubre de 2025, se realizó en nuestro sistema comercial el cambio de estado técnico del servicio, pasando de suspendido por cartera a activo.

Cabe señalar que, la reconexión tuvo un costo de \$62.657,00, que fue cargado a la facturación del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994, y financiado para cancelarse a un plazo de 24 cuotas.

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 comunicación no proceden los recursos de Ley, ya que mediante la misma GASCARIBE S.A. E.S.P., no está tomando decisión alguna, simplemente está emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, "...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato".

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS003/73
232436147

1 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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com