

Rad No.: 25-240-118394

Barranquilla, 22/04/2025

Señor(a)
OSIRIS BRATHWAITE ARIZA
Diagonal 6A No. 39 - 20 Barrio Luis R. Calvo
Santa Marta

Contrato: 17111009

Asunto: Solicitud de Información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 31 de marzo de 2025, radicada bajo el No. 25-001502, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 6A Carrera 39 – 20 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que, el día 2 de abril de 2025, 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 28 de marzo de 2025 sin embargo, no fue factible realizar dicha reconexión debido a que al momento de la visita se encontró medidor dañado.

Por lo anterior, era necesario realizar reparaciones, con el fin de efectuar la reconexión del servicio.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo manifestado en su escrito relativo a que los daños en el medidor fueron ocasionados con ocasión a la suspensión realizada, se realizaron las respectivas validaciones y se constató que, el operario encargado de la suspensión reportó daño causado al momento de realizar el procedimiento.

Por lo anterior, el día 8 de abril de 2025 enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, la cual, realizó las siguientes reparaciones:

Se realizó cambio de medidor por garantía, se dejó servicio con válvula de acometida cerrada ya que esta tiene escape por espiga, usuario autorizó al contratista para que la cambie, no se ingresó al apartamento.

Cabe señalar que, dichas reparaciones de cambio de medidor no generaron costo para el usuario, con ocasión a la garantía de los daños ocasionados al momento de la suspensión.

Únicamente se realizó cobro de la reconexión, la cual, 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.

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".

Ahora bien, teniendo en cuenta el escape encontrado, el día 12 de abril de 2025 enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, no se pudieron realizar reparaciones pertinentes toda vez que se encontró inmueble solo.

Así mismo, le informamos que se generó una nueva orden de trabajo con el fin de realizar las reparaciones pertinentes la cual será ejecutada en los próximos días.

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
225364267