

Rad No. 25-240-151804

Barranquilla, 17/10/2025

Señor(a)
YOLANDA MARIA ELLES VARGAS
Calle 7A No. 34C - 27 Interior 1
Santa Marta, (Mag).

Contrato: 66772320

Asunto: solicitud de información.

En respuesta a su comunicación verbal, recibida a través de nuestras líneas de atención al usuario el día 26 de septiembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 231883223, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 7A No. 34C - 27 Interior 1 de Santa Marta, Magdalena, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su inconformidad, verificamos nuestro sistema comercial y se constató, el día 24 de septiembre de 2025 a las 11:22 am, se acercó a nuestras oficinas la señora YOLANDA MARIA ELLES VARGAS a realizar normalización de su cuenta brilla, por lo que, el colaborador procedió con el registro de lo solicitado, una vez ingresado se le indico que tan pronto realizara el pago de la cuota inicial, debía regresar para entregar el cupón por el saldo restante que correspondía a 3 meses de GAS y dos meses de seguro, quedando a la espera de su retorno para entregarle lo correspondiente, acción que no culminó, toda vez que, el día 29 de septiembre de 2025, realizó el pago del saldo restante de su factura corriente, por lo que, procedimos a recomendar su caso para agilizar la reconexión del servicio.

No obstante, lo anterior, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 25 de septiembre de 2025, se realizó acuerdo de pago, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de abril, mayo, junio, julio, y agosto de 2025, por la suma total de \$1.338.366; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$614.266; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$1.952.632.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$400.000, y se le hizo un descuento de \$47.830, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.274.818.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 6 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Así mismo, el día 1 de octubre de 2025, se efectuó la reconexión del citado servicio que se encontraba suspendido desde el día 23 de septiembre de 2025, por incumplimiento en el pago de las facturas de los meses de junio y julio de 2025 del producto gas natural. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 140¹ de la Ley 142 de 1994.

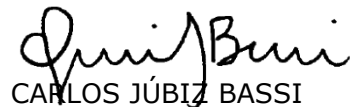
1 ARTÍCULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994: "Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual..."

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 142 de la Ley 142 de 1994, y financiado para cancelarse a un plazo de 24 cuotas.

Es importante señalar que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$278.834,00, correspondiente a la factura del mes de septiembre de 2025 que no es objeto de reclamo.

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

GSS004/73
231883223