

Rad No.: 26-240-125363

Barranquilla, 27/05/2026

Señor(a)
ANYELINA ISABEL LOPEZ CASTRO
Diagonal 28 No 14 – 101 Barrio El Reposo
Santa Marta

Contrato: 2163664

Asunto: Solicitud reconexión del servicio

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-002116, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27B No 14 - 101 UNI_RES _ de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Conforme a su solicitud, el día 15 de mayo de 2026, 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 11 de mayo de 2026, sin embargo, no fue factible realizar dicha reconexión debido a que al momento de la visita se encontró gancho doblado y suelto del regulador.

Luego el día 23 de mayo de 2026, una de nuestras firmas contratistas realizó en el citado servicio, una de nuestras firmas contratistas realizó en el citado servicio, lo siguientes trabajos: se cambió gancho en mal estado entorchado se cambió conector en centro de medición ya que el servicio encontraba suspendido de centro de medición

Es importante señalar que, dichas reparaciones tuvieron un costo total de \$189.829 que fueron financiados para cancelarse a un plazo 48 cuotas, a través de la facturación del servicio de gas natural bajo los conceptos de MODIFICACION CENTRO DE MEDICION.

Asimismo, conforme a su solicitud se realizó la reconexión del servicio de gas natural, el día 23 de mayo de 2026, el cual se encontraba suspendido a solicitud del usuario, desde el día 11 de mayo de 2026.

Cabe señalar que, la reconexión tuvo un costo de \$69.931 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.

En cuanto a las peticiones No 1 y 2, le indicamos que le dimos tramite en párrafos anteriores.

Referente a la petición No 3, le indicamos que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación de abril de 2026.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios, respecto a la petición No 4.

Con relación a los daños y perjuicios que usted alega que se le han ocasionado por el incumplimiento o falla de la empresa, le informamos que, para la reparación económica de daños, presuntamente ocasionados por el incumplimiento o falla de la empresa, se debe acudir ante la

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

instancia judicial correspondiente, para que sea el Juez competente quien determine si hay lugar o no al pago de indemnización alguna, relativa a la petición No 5.

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 decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS013/73
241117841