

Rad No.: 26-240-139190

Barranquilla, 13/08/2026

Señor(a)
CARMEN PEREZ MONTERROSA
Calle 68 No. 14 - 39 Barrio Villa Estadio
Soledad - Atlántico

Contrato: 6090784 - 66488029

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 9 de junio de 2026, radicada bajo el No. SO 26-001958, al cual se le abrió etapa probatoria mediante comunicaciones No. 26-240-131087 del 1 de julio de 2026 y No. 26-240-134821 del 23 de julio de 2026, referente al servicio de gas natural de los inmuebles ubicados en la Calle 68 No. 14 – 39 y Calle 68 No. 14 – 39 Piso 2 Apto 1 de Soledad - Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En atención a su comunicación, tras verificar nuestra base de datos, constatamos que el 20 de mayo de 2026 se procedió a la suspensión del servicio desde la acometida. Esta medida se tomó debido a que, durante la labor de toma de lectura, se evidenció que el medidor instalado en el predio principal ubicado en Calle 68 No. 14 – 39, presentaba un mal funcionamiento al no registrar consumo. En consecuencia, la empresa generó una orden para su reemplazo; no obstante, tras realizar múltiples visitas al predio, este se encontró desocupado y, al no contar con la autorización del usuario para efectuar el cambio del equipo, se procedió con la suspensión del servicio.

Es preciso señalar que, al encontrarse el servicio suspendido desde la acometida general del predio multifamiliar, se afecta la prestación del mismo a todas las viviendas conectadas a esta. Razón por la cual el predio ubicado en la Calle 68 No. 14 – 39 Piso 2 Apto 1, no contaba con suministro.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en el Artículo 29 del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. Es de anotar que, la suspensión del servicio de gas natural se realizó por seguridad, teniendo en cuenta que no se conocía el estado de las instalaciones internas del servicio, y no por mora en el pago de la facturación.

Así las cosas, con el fin de efectuar el cambio de medidor y reconectar el servicio, enviamos al inmueble en mención a una de nuestras firmas contratistas, los días 20 de junio, 1 y 6 de julio, y 1 de agosto de 2026, sin embargo, no fue posible realizar dichos trabajos debido a que el predio se encontraba solo.

No obstante, con autorización del usuario, el día 6 de agosto de 2026, nuestros técnicos efectuaron los siguientes trabajos en el inmueble: *se reemplazó medidor en mal estado (desalineado, con mal funcionamiento y sellos partidos) por un nuevo medidor en perfectas condiciones. Nota: se entregó medidor retirado al usuario*

Una vez realizadas los trabajos en el medidor, se procedió a reconexión desde la acometida para normalizar el servicio de gas natural en los predios en comento.

Cabe señalar que, la reconexión tuvo un costo de \$348.063,00, 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 48 cuotas bajo el concepto de **RECONEXION 6/08/2026**.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
241917906