

Rad No.: 26-240-130796

Barranquilla, 30/06/2026

Señor(a)  
LUZ NEIDA RAMOS BORREGO  
Calle 2B No. 21 – 35 Nacho Vives  
Santa Marta - Magdalena

*Contrato: 17182747*

Asunto: Solicitud de información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 11 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-002487, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2B No. 21 – 35 de Santa Marta, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y evidenciamos que, durante la visita de verificación realizada al predio el 26 de noviembre de 2026, se detectó una fuga en la acometida. Razón por la cual, al día siguiente, el personal técnico intentó repararla; sin embargo, no fue posible efectuar la labor debido a que el inmueble se encontraba deshabitado y el usuario no atendió las llamadas de contacto.

Debido a lo anterior, quedamos a la espera que el usuario se contactara nuevamente para poder coordinar una visita y poder efectuar las reparaciones necesarias para corregir la fuga, no obstante, teniendo en cuenta que no hubo un nuevo contacto por parte del usuario, la empresa creó orden de trabajo con el fin de efectuar una revisión técnica en el predio y validar que el servicio funcionara en buenas condiciones, la cual se intentó ejecutar el día 6 de abril de 2026, sin embargo, no fue posible ejecutarla por causas ajenas a la empresa (usuario no autorizó inspección).

Por tal motivo, el día 7 de abril de 2026, se generó la suspensión del servicio por seguridad. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28 y 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.

Ahora bien, en atención a su solicitud, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios, el día 12 de junio de 2026, para efectuar las reparaciones, pero, al momento de la visita, la casa se encontraba sola.

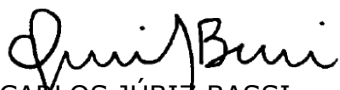
Posteriormente, el día 25 de junio de 2026, enviamos nuevamente al inmueble en mención a uno de nuestros operarios, sin embargo, la casa se encontraba sola.

Por lo anterior, le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita y efectuar las reparaciones necesarias y que la instalación del servicio quede en óptimas condiciones.

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](http://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](http://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  
242021151