

Rad No.: 26-240-132751

Barranquilla, 10/07/2026

Señor(a)
ROSMERY JUDITH ANAYA LAMBRAÑO
Carrera 50 No.10A - 17 Barrio Ondas Del Caribe
Santa Marta - Magdalena

Contrato: 17115260

Asunto: Solicitud de información

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 19 de junio de 2026, radicada bajo el No. 26-002591, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 50 No. 10A – 13 de Santa Marta, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su **petición No. 1**, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los cargos que hacen parte de la instalación del servicio de gas natural fueron adquiridos conforme con el contrato de prestación de servicios celebrado con la empresa el día 7 de mayo de 2002.

- **Cargo Por Conexión Residencial:** Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato. Es el costo del derecho que obtiene el usuario para conectarse a la red de distribución de gas natural de GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P. Incluye el costo de los elementos utilizados para tal fin, como lo son el equipo de medición y la acometida.
- **Revisión Previa:** Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.
- **Instalación Interna Residencial:** Costo del conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo. De igual manera le indicamos, que GASCARIBE cobra el valor de la Instalación Interna de acuerdo con el estrato asignado a la vivienda por la autoridad competente. Para este caso, aplicó la tarifa establecida para los servicios residenciales en estrato uno (1).

Con relación a sus **peticiones No. 2, 3 y 4**, le indicamos que, dichos costos, fueron financiados para cancelarse a un plazo de 72 cuotas, no obstante, el usuario del servicio ha realizado varias refinanciaciones o acuerdos de pago en donde estos cobros fueron incluidos, es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación. Es por ello que aun después de 20 años, la deuda de los costos de instalación no ha sido cancelada en su totalidad.

Al respecto, le informamos que, debido a inconvenientes en nuestro archivo central, no es posible precisar las fechas de refinanciación anteriores al año 2013. No obstante, a continuación, detallamos las fechas posteriores a dicho año:

Fecha refinanciación
18/01/2014
21/10/2015

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

6/04/2016
27/11/2017
27/06/2018
10/07/2019
19/05/2020
21/07/2020
13/04/2021
21/07/2022
8/01/2025
17/02/2025

Igualmente, el día 17 de marzo de 2025, el usuario del servicio solicitó un cambio de condiciones, para cancelar la deuda a la fecha a un plazo de 15 cuotas, de las cuales se han cobrado 15 y se han pagado 5.

Por lo antes expuesto, no es factible para la empresa determinar el valor total pagado, no obstante, nos permitimos anexar un certificado estado de deuda, en donde podrá visualizar el saldo pendiente a la fecha.

En cuanto a su **petición No. 5**, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos.

Referente a su **petición No. 6**, le aclaramos que, teniendo en cuenta que una de las obligaciones del comerciante se refiere a conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades, el artículo 28 de la Ley 962 de 2005 ("Ley antitrámites") dispuso en relación con la racionalización de la conservación de libros y papeles de comercio que:

Los libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta. (...) (subrayado fuera de texto)

En razón de lo anterior, La Empresa destruyó el documento físico solicitado por usted, relativo al contrato original, motivo por el cual no es factible suministrar copia de dicho documento.

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

GSS010/73
242289924

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