

Rad No.: 26-240-134841

Barranquilla, 23/07/2026

Señor(a)
GLADYS PAOLA PALLARES DIAZ
chepalla.1511@gmail.com
Santa Marta

Contrato: 66611599

Asunto: Cambio de Nombre - Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 1 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-002755, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Concepcion III Manzana D1 Casa 7 de Santa Marta, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Referente a sus **peticiones No. 1 y 2** de actualización de nombre del suscriptor le informamos que, para realizar el cambio de nombre del suscriptor del servicio, es necesario que, el propietario del inmueble presente la solicitud de cambio de nombre del titular de la factura del inmueble en mención y para tal fin, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El Interesado deberá presentar solicitud escrita ante La Empresa, firmada por el(los) propietario(s), poseedor(es) y/o tenedor(es) del inmueble. Si se trata de una persona jurídica, la solicitud deberá ser firmada por el representante legal y deberá anexar Certificado de Existencia y Representación Legal o documento que acredite tal calidad, cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días y fotocopia de la cédula.

Aportar Certificado de Tradición y Libertad cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días o Contrato de Leasing Habitacional suscrito con una entidad financiera legalmente constituida. La dirección del inmueble donde se presta el servicio deberá coincidir con la señalada en dichos documentos.

En caso de que no corresponda la dirección del inmueble donde se presta el servicio de gas natural, el usuario deberá aportar Certificado de Nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) o la autoridad competente, con el fin de realizar verificación en terreno por parte de la empresa.

En caso de que aparezcan varios propietarios del inmueble, La Empresa sólo realizará el registro de aquel que lo esté solicitando.

De igual forma, deberá aportarnos fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona natural que adquirirá la calidad de suscriptor.

Es importante mencionarle que, una vez nos aporte los documentos señalados, realizaremos el cambio de titular, según corresponda.

En cuanto a su inconformidad con el proceso de cambio de medidor y dando respuesta a su **petición No. 5**, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que, sobre el citado servicio se generó una orden de verificación y/o cambio de medidor, toda vez que, en visita de verificación de consumo realizada en el mes de septiembre de 2025 se reportó que el

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

medidor no se encontraba en óptimas condiciones (medidor con anomalías, tapones y tornillos de seguridad maltratados), razón por la cual con el fin de garantizar a los usuarios una buena prestación del servicio, se hacía necesario realizar el cambio del elemento de medición.

Cabe anotar que, GASCARIBE S.A. E.S.P. antes de realizar cualquier trabajo, primero efectúa revisión del medidor, si en dicha prueba se evidencia que el medidor se encuentra en buen estado no se continúa con el proceso de cambio.

Al respecto le informamos que, en el contrato de condiciones uniformes Artículo 28.- obligaciones del suscriptor, propietario, usuario, poseedor y/o tenedor: *Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes: 7. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas.*

Así mismo, le aclaramos que, si se identifica que el centro de medición no está en condiciones óptimas que cumplan la normativa técnica debe ser reemplazado, asumiendo el valor el suscriptor y/o propietario, dueño del predio. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes Artículo 21. *En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida, sus partes o daño de la acometida por causa no imputable a La Empresa. El costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario.*

No obstante, lo anterior, le informamos que, el día 8 de julio de 2026 se efectuaron las siguientes reparaciones: *Se llegó al sitio se encontró medidor sin los sellos de seguridad, se procedió a cambiarlo por uno nuevo SH-21021825-26, se deja el servicio normalizado, medidor retirado fue entregado al usuario.*

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$235.029.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los cobros realizados por las reparaciones antes mencionadas, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada y necesaria para el correcto funcionamiento del servicio, por lo cual, no es factible acceder a sus **peticiones No. 3 y 4.**

Por otro lado, en cuanto a la deuda que presenta el servicio le informamos que, a la fecha, presenta un saldo corriente pendiente por cancelar por valor de \$81.119.00 correspondiente a la factura del mes de junio de 2026, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$3.418.505.00, para un total de \$3.499.624.00 correspondiente a la deuda que presenta a la fecha.

Así mismo, conforme a su **petición No. 6**, nos permitimos anexar certificado de estado de deuda a la fecha, donde puede evidenciar detalle de los conceptos y valores adeudados. Igualmente, si requiere cancelar dichos valores, puede solicitar un cupón de pago comunicándose a nuestra línea telefónica (605)3227000, y a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

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

GSS007/73
242782774

Anexo lo enunciado