

Rad No.: 25-240-140036

Barranquilla, 20/08/2025

Señor(a)
CECILIA MARIA RAVELO MARTINEZ
Carrera 23 No. 15A – 2
Fundacion - Magdalena
alvarocarrillo1958@gmail.com

Contrato: 16103282

Asunto: Solicitud de Información Perdidas No Operacionales

En respuesta a su comunicación recibida el día 4 de agosto de 2025, en nuestras oficinas de atención al usuario, radicada bajo el número interno FD 25-000471 y a través de nuestra página WEB No 25-013679, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la CARRERA 8 NO. 15 - 47 DE FUNDACION - MAGDALENA, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Referente a los valores que se refiere en su escrito de petición, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, se permite aclarar que corresponden a conceptos de Consumo No Facturado, por valor de **\$1.733.717,00**, más un cargo de Contribución del 8.9%, por valor de **\$154.301,00**, y Visita Técnica, por valor de **\$850.906,00**, que fueron cargados en la facturación del servicio, con ocasión de la actuación administrativa, iniciada mediante el **PLIEGO DE CARGOS NO. 240-25-300193 DE 18 DE MARZO DE 2025** y finalizada con la **RESOLUCIÓN NO. 240-25-200851 DE 22 DE ABRIL DE 2025**. Lo anterior con relación a la revisión técnica adelantada el día **29 DE NOVIEMBRE DE 2024**, en el inmueble ubicado en la **CARRERA 8 NO. 15 - 47 DE FUNDACION - MAGDALENA**.

Con relación al recurso de queja presentado por usted ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, le indicamos que a la fecha, GASCARIBE S.A. E.S.P., no ha sido notificada o requerida sobre el recurso de queja interpuesto por usted, contra la RESOLUCIÓN NO. 240-25-200851 DE 22 DE ABRIL DE 2025.

Por lo anterior le indicamos que, al no haber recibido notificación sobre el recurso de queja mencionado por usted, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., abstenerse de cobrar los valores producto de la actuación administrativa de recuperación de consumos dejados de facturar o registrar en reclamo, los valores sobre los cuales se encuentra inconforme.

Así mismo, referente a su petición relativa a que no se le suspenda el servicio, nos permitimos aclararle que, a la fecha el servicio de gas natural se encuentra en estado técnico "con servicio". Sin embargo, registra orden de suspensión del servicio, teniendo en cuenta que, no ha sido registrado el pago de las facturas de los meses de junio y julio

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

de 2025. Por lo que, en próximos días, una de nuestras firmas contratistas visitara el predio que nos ocupa, con el fin de, ejecutar la orden correspondiente.

El anterior procedimiento, se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que establece: *"Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual..."*

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

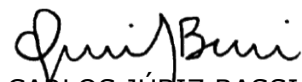
Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: *"Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna".*

En este sentido, le indicamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición de asociar en reclamo y abstenerse de suspender el servicio por los valores objeto de su reclamación, hasta tanto la Superintendencia de Servicios Públicos, nos notifique de la presentación del recurso de queja señalado por usted.

Es importante mencionar que, una vez la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios notifique sobre el recurso de queja indicado por usted, GASCARIBE S.A. E.S.P., se pronunciará al respecto y realizará las acciones a las que haya lugar con el fin de garantizar el derecho al debido proceso del usuario.

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

OCTSOL/73
ALBPIN/73
229932764
229954102

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