

Rad No.: 26-240-105461

Barranquilla, 04/02/2026

Señor(a)
ANDREA PATRICIA CONSUEGRA ZAPATA
ESTER MARIA HERRERA CAÑATE
9555guerra@hotmail.com
resolvemosdelcaribeya.judicial@gmail.com
Calle 50 No. 53 - 37 Barrio Abajo
Barranquilla

Contrato: 48212788

Asunto: Verificación de Suspensión del Servicio

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 20 de enero de 2026, radicada bajo el número interno WEB 26-001037, referente a la suspensión realizada al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CL 50 KR 53 - 37 LOCAL _ DE BARRANQUILLA - ATLANTICO**, nos permitimos indicar lo siguiente:

El día **14 DE ENERO DE 2026**, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del mencionado inmueble, por parte del señor **JOHN RÚA**, quien se identificó con el carnet que lo acredita como funcionario contratista de la empresa GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, el cual procedió a realizar un examen visual al servicio, sin embargo, se encontró lo siguiente:

"En visita realizada a este predio con una orden de pno donde funcionó un restaurante usuario no permite realizar los trabajos se procedió a suspender el servicio a los extremos colocando cuatro tapones en el anillo dos sobre la calle 50 y 2 sobre la calle 52 se tomaron evidencia fotográfica, se picó piso de concreto se resonó se colocó sello de pno, quedando aproximadamente 7 predios sin gas."

Por lo anterior, se procedió a levantar un acta, la cual, el usuario del servicio (quien no dio nombre), se negó a firmar, no obstante, recibió una copia de la misma.

Que dado que el usuario no permitió los trabajos pertinentes para el procedimiento de la revisión técnica en mención, por seguridad de los predios y del sector, GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a suspender a nivel de anillo el servicio de gas natural, de acuerdo con lo estipulado en el título I, y en el artículo 29, Literal C, Numeral 10 del Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que rige la relación entre GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS y los usuarios, esto, con el fin de garantizar las condiciones de seguridad del inmueble y de sus habitantes. Los cuales transcribimos a continuación:

"SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR SEGURIDAD. Interrupción temporal del servicio por riesgo a la vida y bienes generado a la comunidad y al usuario producto del hallazgo de conexiones irregulares, no autorizadas ni realizadas por LA EMPRESA"

"29.- La suspensión o corte no procederá por deudas del suscriptor o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y podrá efectuarse en los siguientes casos:"

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEJUELO - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

Rad No.: 26-240-105461

.(...)

C.) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos:

(...)

10.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones.

(...)”.

Con lo anterior, queda claro que la suspensión no se ejecutó por mora en el pago de la facturación, sino, debido a que el usuario incurrió en las causales de suspensión por incumplimiento del contrato para la prestación del servicio público de gas natural, antes citadas.

Que el día **15 DE ENERO DE 2026**, se practicó nuevamente una visita técnica al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la CL 50 KR 53 - 37 LOCAL DE BARRANQUILLA - ATLANTICO, por parte del señor **JOHN RUA**, quien se identificó con el carnet que lo acredita como funcionario contratista de la empresa GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, mediante la cual se procedió a realizar un examen visual al servicio, encontrando lo siguiente:

"En visita realizado a este predio con una orden de pno donde funciona un restaurante llamado delicia palenque medidor instalado se verificó los equipos y superan la capacidad del medidor instalado usuario no permite el cambio del medidor. se procedió a suspender el servicio colocando dos tapones en la acometida se verificó la acometida con cámara endoscópica y todo está normal se tomaron evidencia fotográfica se picó piso se resanó se normalizó el anillo a los extremos atendió la señora actriz Herrera"

Por lo anterior, se procedió a levantar un acta, la cual, la señora ÉSTER HERRERA, se negó a firmar, no obstante, recibió una copia de la misma.

Que dada la situación mencionada GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a suspender el servicio desde acometida, de acuerdo con lo estipulado en el título I, y en el artículo 29, Literal C, Numerales 6, 8, 10 y 11 del Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que rige la relación entre GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS y los usuarios, esto, con el fin de garantizar las condiciones de seguridad del inmueble y de sus habitantes. Los cuales transcribimos a continuación:

"SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR SEGURIDAD. Interrupción temporal del servicio por riesgo a la vida y bienes generado a la comunidad y al usuario producto del hallazgo de conexiones irregulares, no autorizadas ni realizadas por LA EMPRESA”.

"29.- La suspensión o corte no procederá por deudas del suscriptor o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y, podrá efectuarse en los siguientes casos:

(...)

C.) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos:

(...)

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

Rad No.: 26-240-105461

6.- Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA. (...)

8.- Por interferir en la utilización, reparación, operación o mantenimiento de las líneas, redes, instalaciones y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas natural, sean de propiedad de LA EMPRESA, o de los suscriptores o usuarios (...)

10.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones.

11.- No permitir el traslado del centro de medición y regulación, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA para una correcta operación. (...)"

Con lo anterior, queda claro que la suspensión no se ejecutó por mora en el pago de la facturación, sino, debido a que el usuario incurrió en las causales de suspensión por incumplimiento del contrato para la prestación del servicio público de gas natural, antes citadas.

Resulta importante precisar que, en la mencionada visita del día 15 DE ENERO DE 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. reconectó el servicio de gas natural a los predios circundantes, manteniendo la suspensión del servicio únicamente al inmueble ubicado en la **CL 50 KR 53 - 37 LOCAL DE BARRANQUILLA – ATLANTICO** por las razones antes expuestas.

Sumado a lo anterior y con respecto su solicitud relativa a la reconexión del servicio, nos permitimos señalar que, para proceder con la reconexión del servicio ubicado en la CL 50 KR 53 - 37 LOCAL DE BARRANQUILLA – ATLANTICO, el usuario debe autorizar el cambio de medidor, así como la realización de los trabajos necesarios para garantizar la prestación del servicio con eficiencia y bajo condiciones de seguridad.

Lo anterior, de conformidad con lo indicado en el parágrafo sexto del reseñado artículo, que dispone lo siguiente:

"PARÁGRAFO SEXTO. Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA".

Con relación a los daños y perjuicios que usted alega que se le han ocasionado por el incumplimiento o falla de la empresa, le informamos que, para la reparación económica de daños, presuntamente ocasionados por el incumplimiento o falla de la empresa, se debe acudir ante la instancia judicial correspondiente, para que sea el Juez competente quien determine si hay lugar o no al pago de indemnización alguna.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)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, exclusivamente en lo que respecta a la suspensión del servicio,

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTAFÉ DE BOGOTÁ - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

MEDELLÍN - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

FT-01-PD-A-22

Versión: 1

Fecha: 22/01/2025

Rad No.: 26-240-105461

realizada los días 14 y 15 de enero de 2026. 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

JUADAZ/73
236336710