

Rad No.: 26-240-105865

Barranquilla, 06/02/2026

Señor(a)
ANGELICA HIGUERA
Carrera 27 # 100 - 26 B/Olivos 1a Etapa
Barranquilla, Atlántico

Contrato: 1134926

Asunto: Verificación de Suspensión del Servicio

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 27 de enero de 2026, radicada bajo el número interno 26-002254, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 100 - 24 de Barranquilla - Atlántico, nos permitimos indicar lo siguiente:

Respecto a su solicitud de reconexión del servicio de gas natural, nos permitimos informar que el día 26 de enero de 2026, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 100 - 24 de Barranquilla - Atlántico, con ocasión de la cual se detectaron ciertas anomalías por parte de los funcionarios contratistas de la empresa GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, los cuales procedieron a realizar una revisión al servicio, encontrando lo siguiente:

"Restaurante y comida rápida / Villafañe / medidores en mal estado / lectura 4037 / medidor con indicios claros de manipulación, no tiene tapones de seguridad, cavidades partidas, sello de precinto roto, tornillo maltratado, no se tomó presión de suministro ya que el medidor se encuentra encerrado en un nicho de cemento, no permite partir nicho, se practicó sondeo con cámara endoscópica en acometida y no se encontró anomalía, se procede a suspender servicio a nivel del elevador realizado salió un registro de alcantarilla, se resanó en cemento simple y se colocó sello de PNO..."

Que dadas la situación presentada en el citado inmueble, GASCARIBE S.A. E.S.P. procedió a **suspender el servicio por seguridad** desde acometida, de acuerdo con lo estipulado en el título I, y en el artículo 29, Literal B, Numerales 8 y 9; y, Literal C, Numerales 9 y 19 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

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

Rad No.: 26-240-105865

(...)

B.) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio o alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas natural, sin que se considere omisión o falla en la prestación del servicio o de alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas natural, en los siguientes casos:

(...)

8.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas natural.

9.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones, redes, medidores y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.

(...)

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

(...)

9.- Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las instalaciones y redes de gas natural.

19.- En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.

(...)"

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.

En consonancia con lo antes indicado, le informamos que la visita técnica de verificación del estado del medidor encuentra asidero legal en el artículo 145 de la Ley de Servicios Públicos (Ley 142 de 1994), el cual, establece lo siguiente: "**Art. 145. Control Sobre el Funcionamiento de los Medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado**". (Subrayado y negrillas fuera del texto)

Por lo previamente expuesto, es claro que citado el servicio de gas natural se encuentra suspendido por seguridad, es por ello que, en cuanto a su solicitud para que le reconecten el servicio, le informamos que una vez se restablezcan las condiciones para que se pueda garantizar la prestación del servicio con eficiencia y bajo condiciones de seguridad, GASCARIBE S.A. E.S.P. reconectará el servicio de gas natural, de conformidad con lo indicado en el parágrafo sexto del artículo 29 del Contrato de Condiciones Uniformes, que dispone lo siguiente:

Rad No.: 26-240-105865

"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".

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, respecto a la suspensión por seguridad del servicio realizada el día 26 de enero de 2026, 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

OCTSOL/73
236571662