

Rad No.: 25-240-130707

Barranquilla, 03/07/2025

Señor(a)
HUGO ARMANDO CAPDEVILLA RUGELES
Carrera 21 # 8 - 21 Barrio Alfonso Lopez
Santa Marta, Magdalena

Contrato: 2161436

Asunto: Verificación de Suspensión del Servicio y Solicitud de Reconexión

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 17 de junio de 2025, radicada bajo el número interno 25-002832, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 21 No. 8 - 21 de Santa Marta - Magdalena, nos permitimos indicar lo siguiente:

En cuanto a su petición para que se reconecte el servicio de gas natural, nos permitimos indicar que, el día 08 de mayo de 2025, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 21 No. 8 - 21 de Santa Marta - Magdalena, en donde 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 un examen visual al servicio, encontrando lo siguiente:

"En visita de verificación al predio se evidencia que está solo, hacemos dos apiques a nivel de acometida y anillo, se procede a sondear acometida con cámara endoscópica y se evidencia un accesorio, hacemos apique de bajo del elevador y nos encontramos con una conexión directa en acometida con una Tee de PeAlPe que entra al predio en alta presión, los vecinos comentan que se están trasladando hacia otro negocio, no dan información de que actividad comercial que se ejecuta en el predio, los consumos que aquí se generaron no fueron registrados por el CDM ni facturados ante Gases del servicio, se procede a suspender servicio por seguridad. Se encontró conexión directa de la acometida que entra al predio".

Que dadas las anomalías detectadas en el citado servicio, GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a **suspender por seguridad** desde la acometida el citado servicio, de acuerdo con lo estipulado en el título I, y en el artículo 29, Literal B, Numerales 8 y 9; y, Literal C, Numerales 5, 9 y 19 del contrato de 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:



Rad No.: 25-240-130707

(...)

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:

(...)

5.- Por realizar modificaciones en las instalaciones o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA.

(...)

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 realizó 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 este sentido, en cuanto a su solicitud de reconexión e instalación de un nuevo medidor, 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 del referenciado contrato, lo que incluirá la instalación de un nuevo medidor y demás adecuaciones necesarias para la adecuada prestación del servicio de gas natural. Esto, de conformidad con lo indicado en el parágrafo sexto del reseñado artículo, que dispone lo siguiente:

SAN RAFAEL - COLUMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEDUPAR - COLUMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos

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

Gascaribe.com

Rad No.: 25-240-130707

"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".

Por lo anterior, lo invitamos a que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario con el fin de normalizar su situación.

Conforme a los hechos expuestos previamente, puede apreciarse de manera diáfana que el proceder de GASCARIBE S.A. E.S.P., fue conforme a derecho.

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 del servicio realizada el día 08 de mayo de 2025, 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
228149368