

Rad No. 26-240-112103

Barranquilla, 12/03/2026

Señor(a)
GUSTAVO LEON FRANCO MIRA
Carrera 37A No. 85 - 25
Barranquilla

Contrato: 1075629

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención el día 23 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 237662056, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 37A No. 85 - 25 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación se realizó la verificación en nuestro sistema comercial y se constató que, el día 5 de junio de 2024, se realizó visita de verificación mediante la cual se observó medidor en mal estado, con cavidades partidas y sentidas, le falta un tapón de seguridad y tornillos maltratados, no se pudo realizar prueba de hermeticidad ni de presión conector pegado.

Teniendo en cuenta lo anterior, el día 23 de agosto de 2024, enviamos a uno de nuestros operarios con el fin de realizar el cambio de medidor, sin embargo, no fue posible debido a que no lo autorizaron, por lo cual se suspendió el servicio de gas natural.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140¹ de la Ley 142 de 1994 y en el Artículo 29² del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. Es de anotar que, la suspensión del servicio de gas natural se realizó por seguridad, teniendo en cuenta que no se conocía el estado de las instalaciones internas del servicio, y no por mora en el pago de la facturación.

Así mismo, le informamos que, en el artículo 28 numeral 10 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible celebrado con la Empresa se encuentran establecidas las Obligaciones del Suscriptor, Propietario o Usuario del servicio, entre las cuales se encuentra la siguiente obligación: *"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".*

Por lo anterior, el día 12 de diciembre de 2025 enviamos a uno de nuestros operarios, el cual realizó la reconexión del servicio de gas natural y el cambio de medidor debido a que tenía los sellos partidos, se tomó presión al regulador y mandó 10 columnas por agua, se encontró estufa de cuatro quemadores y solo funcionan tres, se hizo prueba con odómetro por 12 minutos y se mantuvo. Cabe señalar que, se entregó el medidor antiguo al usuario.

¹ 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...

² Artículo 29. Literal C. Numeral 10: "Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones."

Es importante señalar que, la reconexión tuvo un costo total de \$62.657, que fue financiado para cancelarse a un plazo 24 cuotas, y los trabajos del cambio de medidor un costo total de \$211.86, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, a través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, las reconexión y reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.

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

GSS020/73
237662056