

Rad No.: 26-240-121571

Barranquilla, 06/05/2026

Señor(a)
BRAYAN MUÑOZ
bryandma9@gmail.com
bryandam-94@hotmail.com

Contrato: 6113144

Asunto: Verificación de Suspensión, Solicitud de Reconexión del Servicio e Instalación de Medidor

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 15 de abril de 2026, radicada bajo el número interno WEB 26-006136, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 79 No. 19 - 21 de Soledad - Atlántico, nos permitimos indicar lo siguiente:

Respecto a que la suspensión del servicio se habría ejecutado sin permiso, nos permitimos informar que, el día 13 de abril de 2026, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 79 No. 19 - 21 de Soledad - Atlántico, por parte del señor **EDER HERRERA**, quien se identificó a través de su carnet como funcionario contratista de GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, el cual, procedió a realizar una revisión al servicio, encontrando lo siguiente:

"Comidas rápidas/ Burgos/ medidor con anomalías evidentes/ lectura 12762/ no tiene tapones de seguridad presenta cavidades partidas tornillos maltratados sellos de precinto reventado/ lámina de identificación machucada / se suspende servicio por seguridad colocando dos tapones de 1/2 en acometida/ se resanó en cemento simple y se colocó sello de PNO".

Razón por la cual procedió a levantar un acta, la cual, se dejó una copia de la misma, contrario a lo afirmado por el usuario.

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 6, 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:

(...)

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

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.: 26-240-121571

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:

(...)

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.

(...)

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.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud para que le reconecten el servicio de gas natural, nos permitimos informar 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:

"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".

Respecto a su petición para que se reponga el contador de manera inmediata, le indicamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. no es factible acceder a lo pretendido, toda vez que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encuentra actualmente suspendido por de seguridad, situación que impide cualquier tipo de intervención hasta tanto se superen las condiciones que dieron lugar a dicha suspensión.

Referente a que la visita técnica efectuada el día 13 de abril de 2026, habría sido realizada sin presencia del usuario titular o arrendatario, nos permitimos informar que, al momento de la visita técnica, nuestro operario fue atendido por quien se encontraba en el inmueble, quien no brindó su información personal, sin embargo, tal hecho no desatiende lo detectado por nuestros funcionarios en el medidor instalado en el inmueble de la referencia, toda vez que el medidor del citado servicio presentaba unas anomalías que afectaban la confiabilidad de la medición del consumo de gas natural.

Rad No.: 26-240-121571

Por otro lado, en cuanto a su comentario en el que señala que, al momento de la revisión los operarios de la empresa habrían roto el candado de la rejilla que protege el contador del servicio, nos permitimos desvirtuar lo afirmado, ya que, se constató que la rejilla que protegía el contador no contaba con candado. Igualmente, resulta importante recordar que, la Resolución 067 de 1995 "Código de Distribución de Gas Combustible por Redes", en su numeral 5.53 señala: **"El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sean de su propiedad o del comercializador"**, por lo que es claro que la responsabilidad y custodia del aparato de medición es del usuario.

Así mismo, sobre su petición para que el costo del medidor sea endilgado al operario que realizó la visita técnica, le informamos que, no es factible acceder a lo pretendido, teniendo en cuenta que dicho costo le corresponde al suscriptor o usuario de conformidad con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes en su artículo 21 que señala: **"21.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS. En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida, sus partes o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario"**.

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.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.

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 13 de abril 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
239762155