

Rad No.: 26-240-113046

Barranquilla, 18/03/2026

Señor(a)
HENRY ANTONIO CARDENAS RIOS
Cr 19 # CI 23 – 1 Los Naranjos
Santa Marta

Contrato: 17224448

Asunto: Verificación de Suspensión del Servicio.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 26 de febrero de 2026, radicada bajo el número interno 26-000809, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CALLE 115 No. 9 - 57 DE RODADERO - MAGDALENA**, nos permitimos indicar lo siguiente:

El día **13 DE FEBRERO DE 2026**, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del mencionado inmueble, por parte del señor **JULIO PAZ**, 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 detectó una conexión no autorizada, por lo que se procedió a realizar un examen visual al servicio, encontrando lo siguiente:

"En visita de verificación al predio se encuentra cerrado, se hace apique a nivel de acometida y anillo para suspender de acometida ya que el usuario es reincidente, se ha evidenciado que usuario instala otro CDM, están las evidencias fotográficas, conexión directa de acometida funciona comidas rápidas Henjus".

Que dadas las anomalías detectadas en el citado inmueble, 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 5, 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:

(...)

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

(...)

Rad No.: 26-240-113046

5.- Por realizar modificaciones o alterar las instalaciones o redes o hacer conexiones 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 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. Petición No. 1 y 3.

Respecto a la fecha en que supuestamente se notificó el aviso de suspensión, nos permitimos aclarar que, la visita técnica realizada el día **13 DE FEBRERO DE 2026** se ejecuto con el fin de verificar anomalías en el servicio de gas natural y **no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación) para realizar una visita técnica de verificación de anomalías.** Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor. Por lo que no es factible acceder a la petición No. 2.

Sumado a lo anterior, es importante traer a colación que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante diferentes resoluciones ha manifestado que el factor sorpresa es de suma importancia en estos casos, para el ejemplo, la Resolución N° 005575 del 26 de Abril de 2002, al tenor literal expresa que: *“...la empresa puede en cualquier momento realizar visitas para comprobar el buen funcionamiento de los instrumentos de medida, y no sería lógico que avisara a los usuarios sobre esta visita ya, en caso de alguna irregularidad al ser avisado la corregirían antes de que llegara la empresa, por esta razón es que el factor sorpresa es tan importante en estos casos.”*

Por otro lado, resulta importante precisar 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 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”.

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.

Rad No.: 26-240-113046

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

JUADAZ/73
237782538