

Rad No.: 26-240-131582

Barranquilla, 03/07/2026

Señor(a)
JOSÉ MANUEL CARBAL GUZMÁN
juankarlosrr18@gmail.com
juankarlosrr18@hotmail.com

Contrato: 6110009

Asunto: Verificación de Suspensión del Servicio

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 16 de junio de 2026, radicada bajo el número interno WEB 26-009674, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 44 No. 55B - 19 de Soledad - Atlántico, nos permitimos indicar lo siguiente:

Respecto a su petición para que se informe de manera detallada y documentada cuál fue la irregularidad encontrada por los funcionarios de la empresa, nos permitimos informar que, el día 11 de junio de 2026, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 44 No. 55B - 19 de Soledad - Atlántico, en donde se detectaron ciertas anomalías por parte de JOHN IRIARTE, funcionario contratista de la empresa GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, el cual procedió a realizar una revisión al servicio, encontrando lo siguiente:

"Se llegó al predio funciona comidas rápidas. Se observa medidor con la cavidad inferior izquierda rajada, regulador de alta presión y sello de precinto roto. Al momento de la visita el predio se encuentra solo, se realiza excavación para sondear acometida la cual se observa sin anomalía. Se deja servicio suspendido por seguridad y se toman evidencias fotográficas".

De conformidad con su solicitud, anexamos a la presente, copia de la orden de trabajo, acta o informe de visita técnica de fecha 11 de junio de 2026, con el respectivo registro fotográfico levantado durante el procedimiento y donde consta el nombre y la identificación del técnico que llevó a cabo la suspensión del servicio.

En cuanto a su petición para que se indique la norma legal, contractual o regulatoria que sirvió de fundamento para la suspensión preventiva del servicio, nos permitimos expresar que, dada 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".

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.: 26-240-131582

"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 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.

Respecto a lo anotado en el derecho de petición en el que alega que los funcionarios no habrían exhibido la orden de trabajo con el fin de adelantar la revisión técnica en el mencionado inmueble, nos permitimos informar que, al realizar las verificaciones necesarias se constató que los técnicos estaban identificados con su carnet y la orden de trabajo, sin embargo, como se indicó en párrafos anteriores, el usuario no se encontraba en el predio, por lo que no tiene sentido lo afirmado en cuanto a la identificación de los contratistas.

En todo caso, como es notorio, la suspensión del servicio se soporta en la orden de trabajo y en el informe de visita técnica elaborado durante la inspección, documentos que posteriormente hacen parte del expediente administrativo y pueden ser conocidos por el usuario dentro del trámite correspondiente, garantizando plenamente el debido proceso.

Rad No.: 26-240-131582

Por lo previamente expuesto y respecto a su petición para que se disponga la reconexión inmediata del servicio de gas natural, 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 párrafo 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".

Sobre su comentario, respecto a que no se habría realizado procedimiento alguno que garantizara su derecho de defensa y contradicción frente a los hechos que motivaron la suspensión del servicio, le indicamos que, el derecho de defensa no implica que la empresa deba adelantar un procedimiento administrativo previo antes de adoptar una medida preventiva cuando existe una situación que amerita la suspensión inmediata del servicio. La jurisprudencia y la regulación de los servicios públicos distinguen entre la medida operativa de suspensión y el procedimiento administrativo posterior mediante el cual el usuario puede ejercer plenamente sus derechos de contradicción, aportar pruebas e interponer los recursos previstos en la ley.

Con relación a los perjuicios económicos que usted alega que se le habrían ocasionado por la suspensión del servicio de Gas natural, le informamos que, los eventuales perjuicios derivados de dicha medida no pueden imputarse a la empresa cuando esta actúa en cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales. Adicionalmente, es preciso señalar que, para la reparación económica de daños, presuntamente ocasionados por la empresa, se debe acudir ante la instancia judicial correspondiente, para que sea el Juez competente quien determine si hay lugar o no al pago de indemnización alguna.

Por todo lo anterior, es evidente que GASCARIBE S.A. E.S.P. actuó dentro de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 y por el Contrato de Condiciones Uniformes, que autorizan la suspensión del servicio cuando se detectan irregularidades que comprometen la seguridad o evidencian el uso no autorizado del servicio de Gas natural, desarrollando la actuación administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, apreciándose de manera diáfana que el proceder de la empresa fue conforme a derecho.

Respecto a que la suspensión fue ejecutada sin que previamente se le informara de manera clara la existencia de una investigación, hallazgo técnico concluyente o actuación administrativa que justificara dicha medida, aclaramos que, **no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación)**. 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.

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

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.: 26-240-131582

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."

Igualmente, de encontrarse anomalías suficientes, posteriormente se adelanta el procedimiento administrativo correspondiente, dentro del cual el usuario puede conocer las pruebas, presentar descargos, solicitar pruebas e interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación, garantizando con esto, el derecho de defensa y contradicción que le asiste al propietario, suscriptor y/o usuarios.

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 11 de junio 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
242169370

Anexos: Lo anunciado.