

Rad No. 26-240-133439

Barranquilla, 15/07/2026

Señor(a)
JULIO CESAR PARRA VIDES
Carrera 10 No. 7 – 18
La Loma – Cesar.

Contrato: 67257064

Asunto: Revisión cobro concepto de reconexión

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 23 de junio de 2026, radicada bajo Interacción No. 242409642, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 10 No. 7 – 18 de La Loma - Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación está orientada al cobro realizado por concepto de reconexión, facturado en el mes de junio de 2026, se efectuó la revisión correspondiente en nuestro sistema comercial, evidenciándose que dicho cobro corresponde al concepto **RECONEXIÓN del 22/05/2026**. En consecuencia, GASCARIBE S.A. E.S.P., mediante la presente comunicación, se pronunciará exclusivamente sobre este concepto, por ser el asunto objeto de su reclamación.

Revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos lo siguiente: el día 30 de octubre de 2025 fue generada una orden de trabajo con el fin de efectuar el cambio de medidor No. GC-184144-21 en el predio en comento, toda vez que, en labor de toma de lectura y verificación de medidor, nuestros operarios no tuvieron acceso al mismo por encontrarse mal ubicado, así mismo, el usuario no permitió dicha verificación, y el medidor no registraba consumo o diferencias de lecturas desde la facturación del mes marzo de 2024.

Ahora bien, la citada orden fue ejecutada el día 12 de diciembre de 2025 con el fin de efectuar el cambio del medidor. Sin embargo, la persona que atendió la visita informó que el inmueble no estaba haciendo uso del servicio de gas natural. Debido a lo anterior, y por motivos de seguridad, se procedió a realizar la suspensión del servicio, consistente en la instalación de un conector ciego en el centro de medición, con el fin de impedir el paso del gas hasta tanto se acreditaran las condiciones necesarias para su restablecimiento.

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.

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."

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”.

Posteriormente, el día el día 2 de mayo de 2026 el usuario del servicio se comunicó a nuestras líneas de atención al usuario y reporto fuga en el centro de medición, por lo cual se le brindaron medidas de seguridad y tiempos de atención.

En atención al reporte realizado por el usuario, GASCARIBE S.A. E.S.P. ese mismo día 2 de mayo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió al predio que nos ocupa a una de nuestras firmas contratistas, con el fin de efectuar una revisión técnica y las reparaciones a las que hubiese lugar, pero **no fue posible por causas ajenas a la empresa** (predio solo y enrejado, medidor de difícil acceso).

Nuevamente, el día 4 de mayo de 2026 el usuario del servicio se comunicó a nuestras líneas de atención al usuario y reportó fuga en el centro de medición, por lo cual se le brindaron medidas de seguridad y tiempos de atención.

Por lo que el día 5 de mayo de 2026 un operario se acercó al citado inmueble y este observó que, el servicio registraba suspendido por seguridad (tal como lo manifestamos anteriormente), por lo que se le informó al usuario que debía comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario y autorizar los trabajos necesarios en la instalación de gas natural y poder restablecer el servicio.

Con autorización del usuario, uno de nuestros contratistas realizó el día 22 de mayo de 2026, la reconexión del servicio y las reparaciones necesarias las cuales consistieron en: cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. GC-184144-21 el cual no se encontraba en óptimas condiciones (odómetro detenido, no registraba consumo), y se instaló el medidor No. K-5496629-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

Cabe señalar que, la citada reconexión tuvo un costo de \$70.896,00, el cual fue diferido a 24 cuotas y cargado a la facturación del servicio bajo el concepto de **RECONEXION 22/05/2026**. De igual manera, los trabajos realizados en la fecha 22 de mayo de 2026 asociados al cambio de medidor generaron un costo de \$284.427,00, tal como lo manifestamos en nuestra comunicación No. 26-240-133568 del 16 de julio de 2026.

Es importante informar al usuario, que el costo de la reconexión del servicio fue cargado al estado de cuenta del servicio de gas natural del predio objeto de análisis, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 142³ de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y constatamos que, el servicio de gas natural del predio en comento fue objeto de procedimientos de suspensión y reconexión en las fechas antes mencionadas, dichas labores fueron realizadas de manera correcta y teniendo en cuenta la normatividad

3 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: “Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato”.

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

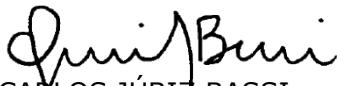
vigente. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por lo que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento de la reconexión.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$7.451,00, por concepto de **RECONEXION 22/05/2026 y su respectivo interés de financiación**, registrado en la factura de los meses junio y julio de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$2.376,00, correspondiente a la factura del mes julio de 2026 que no es objeto de reclamo.

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 comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, solo para el acto de suspensión y cobro por concepto de reconexión, dentro de los cinco (5) 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 Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS014/73 A.E.
242409642