

Rad No.: 26-240-137411

Barranquilla, 05/08/2026

Señor(a)
HENRY ACOSTA GOMEZ
luismunozricardo1@hotmail.com

Contrato: 6105724

Asunto: Solicitud de Información – Verificación de Suspensión.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 15 de julio de 2026, radicada bajo el número interno WEB 26-011549, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la **CALLE 56 NO. 9F - 10 DE SOLEDAD - ATLANTICO**, nos permitimos indicar lo siguiente:

Referente a el fallo expedido por el JUZGADO DÉCIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA que anexa usted a su escrito de petición, nos permitimos señalar que, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS fue notificada de dicha sentencia de RADICADO: 08001418901220260037501 el día **14 DE JULIO DE 2026**, no obstante, aclaramos que, para dicha fecha, la empresa ya había emitido y notificado de conformidad a la normatividad vigente, el **PLIEGO DE CARGOS No. 240-26-300455 DEL 19 DE JUNIO DE 2026**; como prueba de esto, los señores **LORENZO SANCHES FUENTES y HENRY ACOSTA GOMEZ** usuarios del servicio de Gas natural, coadyuvados por el señor **ISMAEL PINEDA PADILLA**, presentaron escrito de descargos contra el pliego de cargos, el día **09 DE JULIO DE 2026**, radicados bajo número interno **WEB 26-011235 y WEB 26-011236**, dentro del término establecido en el Contrato de Servicios Públicos que regula las relaciones entre los usuarios y la empresa GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, el cual, fue resuelto mediante la **RESOLUCION No. 240-26-201807 de 31 DE JULIO DE 2026**.

Así las cosas, se tiene que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS garantizó íntegramente al suscriptor del servicio, propietarios y/o usuarios, su derecho a la defensa, al permitirles la presentación de escrito de descargos, la solicitud de pruebas, desvirtuando cualquier abuso de la posición dominante, por cuanto se surtieron en debida forma todas las instancias comprendidas dentro del procedimiento establecido en la Ley y el Contrato de Condiciones Uniformes, brindándoles al suscriptor, propietarios y/o usuarios del servicio, un **DEBIDO PROCESO** y el uso del **DERECHO CONSTITUCIONAL DE DEFENSA**

En cuanto a su solicitud de normalización del servicio, en menester mencionar que, el día **22 DE MAYO DE 2026**, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del mencionado inmueble, por parte del señor **EDER HERRERA**, 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:

"Comida rápida/sin nombre/medidor en buen estado/lectura 12374/se realiza excavación y se encontró una tee de pealpe en acometida que pertenece a una conexión ilegal que deriva hacia adentro del predio/se suspende servicio colocando dos tapones en acometida/se resanó en cemento simple se colocó sello de PNO. En medio del procedimiento se acercó femenina de 1.60 de estatura y test trigüeña en una motocicleta, se le informó a dicha usuaria que debe acercarse a la compañía para resolver su situación".

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:

(...)

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.

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".

Así las cosas, respecto a su solicitud de reconectar el servicio de gas natural nos permitimos señalar que, teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS acceder a su solicitud.

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, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación, exclusivamente contra el acto de suspensión del día 22 DE MAYO DE 2026. 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
243427227