

Rad No. 26-240-124993

Barranquilla, 26/05/2026

Señor(a)
MERARYS ESTHER ROMO GARCIA
Carrera 21A No. 1B - 23 Interno 2 Apartamento 101
Santa Marta (Mag)

Contrato: 67503174

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 06 de mayo de 2026, radicada bajo Interacción No. 240611874, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 21A No. 1B - 23 Interno 2 Apartamento 101 de Santa Marta - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 06 de marzo de 2026 a las 11:44 AM, uno de nuestros operarios, realizó revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se encontró servicio suspendido por acometida, debido a que una Cuadrilla de corte de reconexión desde acometida encontró que los servicios están conectados con una sola acometida y suspendió el servicio de los demás usuarios.

Posteriormente el mismo día 06 de marzo de 2026 a las 03:11 PM se encontró usuario suspendido por error, persona que atendió informa que llegó un personal de gases y retiró una T que según ellos era fraude, se verificó y dicha T era la acometida del usuario afectado, se colocó T para dejar con servicio al usuario.

No obstante, el día 01 de abril de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, con el fin de efectuar las reparaciones que dieran lugar, sin embargo, se suspendió el servicio desde centro de medición por seguridad, teniendo en cuenta que no se conocía el estado de la red de gas toda vez que, no se encontraba usuario.

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.

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"*.

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...

2Artículo 29. Literal C. Numeral 10: "Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones."

De acuerdo con lo anterior, y con autorización del usuario, el día 13 de abril de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual reconecto servicio por conector desde centro de medición, se revisó instalación interna y se encontró sin defectos.

Cabe resaltar que, los trabajos ejecutados en el predio en comento el día 13 de abril de 2026, generaron un costo de \$189.603,00, el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio.

Es importante aclarar que, conforme a la Ley 142 de 1994 y a las políticas de Gases del Caribe, las adecuaciones necesarias para corregir conexiones no reglamentarias y garantizar condiciones seguras del servicio son facturables al usuario, en la medida en que corresponden a intervenciones requeridas para la normalización de su suministro. Adicionalmente, la existencia de una instalación previa no exime al usuario de asumir los costos derivados de la regularización del servicio, cuando se identifican condiciones que no cumplen con la normativa técnica vigente, como en el presente caso de acometida compartida.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$6.176,00, por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICION_15/04/2026 - MODIFICACION CENTRO MEDICION_16/04/2026, registrado en la factura del mes de abril de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes de abril de 2026.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)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. 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

GSS012/73
240611874