

RESOLUCION No. 240-25-200038 de 08/01/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ELIBETH TONCEL**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **DIAGONAL 30B TV 15 - 14 APARTAMENTO 3** de **SANTA MARTA**, Contrato No. **2162449**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Que la señora ELIBETH TONCEL, presentó comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de noviembre de 2024, radicada bajo el No. 24-005734, a través de la cual manifestó inconformidad con la *reconexión de fecha 10 de octubre de 2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 30B TV 15 - 14 Apartamento 3 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-159917 del 04 de diciembre de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora ELIBETH TONCEL, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 19 de diciembre de 2024, radicado bajo No. 24-006018, la señora ELIBETH TONCEL, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 24-240-159917 del 04 de diciembre de 2024.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, en el derecho de petición inicial, la señora ELIBETH TONCEL, manifestó inconformidad por el cobro del concepto la *reconexión de fecha 10 de octubre de 2024*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el concepto antes relacionado.
- Queda claro entonces que, *el consumo facturado en el periodo del 17 de septiembre al 8 de octubre de 2024 y el saldo anterior de la factura del mes de noviembre de 2024*, no fue objeto de reclamación inicial, por lo que, GASCARIBE S.A E.S.P., en el presente acto administrativo no se pronunciará al respecto. (Petición No. 3 y 5)

RESOLUCION No. 240-25-200038 de 08/01/2025

3. Ahora bien, tal y como fue indicado en la comunicación recurrida, resulta importante indicar que, las revisiones periódicas adelantadas por un organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., obedecen a una exigencia legal y obligatoria para los usuarios, con ocasión a lo establecido en el Código de Distribución¹ (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual es realizada por el organismo de inspección acreditado en Colombia.
 - Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución. Lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.
 - Es importante resaltar que, la revisión periódica es realizada por un Organismo de Inspección acreditado ante la ONAC, registrado y autorizado por la empresa, que garantiza la calidad del mismo al ser realizado por personal calificado y entrenado para este tipo de trabajos, relacionados con un elemento combustible como lo es el gas natural.
4. Ahora bien, respecto a sus argumentos relativos a que no fue notificada a tiempo del proceso de revisión periódica le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., informó a través de comunicación anexa a la facturación del servicio de gas natural, el plazo con el que contaba el usuario para revisar y certificar la instalación interna del servicio, indicando además el plazo máximo en la factura. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Código de Distribución (Resolución 067 de 1997 modificada por resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG): *"ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: 5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y*

¹ *"El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años o a solicitud del usuario consultando las normas técnicas y de seguridad. Realizará pruebas de hermeticidad escapes y funcionamiento a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de este Código y de los contratos que se suscriban con el usuario. El costo de las pruebas que se requieran, estarán a cargo del usuario."*

RESOLUCION No. 240-25-200038 de 08/01/2025

procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables...”

5. Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las obligaciones del suscriptor o usuario en el Capítulo IV, Artículo 28, Numeral 5 lo siguiente: *"Realizar la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del presente contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas registradas ante LA EMPRESA".*
6. Es importante resaltar que, la Resolución CREG 059 de 2012, indica que: **"Plazo Mínimo entre Revisión: corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación"**. Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.
7. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se constató que, la última certificación realizada a las instalaciones internas del citado servicio fue efectuada en el mes de enero de 2020; razón por la cual, no fue factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., detener el proceso de la revisión periódica, ni otorgar plazo alguno para su ejecución.
8. Para el caso en mención, revisada nuestra base de datos constatamos que, la revisión periódica de instalaciones fue realizada por parte de uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., el día 13 de septiembre de 2024, a través de la cual, se encontraron varios defectos, que detallamos a continuación: *fuga en válvula del artefacto, 2 quemadores anulados y horno anulado. Se anexa Informe de Inspección de Instalaciones Residenciales y Comerciales existentes para Suministro de Gas Natural.*
9. De acuerdo con lo anterior, con el fin de realizar la reparación de los defectos señalados en párrafos anteriores, el día 17 de septiembre de 2024, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos quien indicó que el predio se encontró solo. *Se anexa acta/informe al expediente*
10. Teniendo en cuenta que, no había sido factible efectuar la revisión periódica y por ende la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio, la cual, se ejecutó el día 17 de septiembre de 2024. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28 y 29 del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. Es de anotar

RESOLUCION No. 240-25-200038 de 08/01/2025

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. *Anexamos copia del informe/registro al expediente.*

11. Ahora bien, el día 08 de octubre de 2024, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., realizó la revisión periódica² de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones. *Se anexa copia de informe/registro al expediente*
12. Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$128,039.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$107,596
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$20,443
Total	\$128,039

13. Ahora bien, una vez realizada la certificación, el día 08 de octubre de 2024, fue reconectado el servicio de gas natural. Así mismo, le indicamos que la mencionada reconexión tuvo un costo total de \$57.378.00, financiado a un plazo de 24 cuotas. *Se anexa acta de reconexión del servicio.*
14. Conforme con lo aquí señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión y reconexión del servicio de gas natural con ocasión al proceso de revisión periódica. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos. (Petición No. 2 y 4)
15. Así mismo, es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante. (Petición No. 1 y 7)

² "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.** (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

RESOLUCION No. 240-25-200038 de 08/01/2025

16. A la fecha, el servicio de gas natural presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$9.329.00, correspondiente a la facturación del mes de diciembre de 2024, más un saldo pendiente por facturar por valor de \$292.534.00. (Petición No. 6)
17. Respecto al envío del expediente, le indicamos que una vez que finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (Petición No. 8)
18. Respecto a su pretensión de compulsar copia a la Personería de Santa Marta, le indicamos que el citado trámite debe ser realizado por el usuario. (Petición No. 10)

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 24-240-159917 del 04 de diciembre de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 29 de noviembre de 2024, por el (la) señor (a) **ELIBETH TONCEL**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **ELIBETH TONCEL**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los ocho (08) días del mes de enero de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI
 Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
 WENZLEZ/73
 221972723

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				

RESOLUCION No. 240-25-200038 de 08/01/2025

De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:		DÍA:	MES:	AÑO:
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	Nº DE CEDULA:			