

Rad No. 26-240-136831

Barranquilla, 31/07/2026

Señor(a)
IDALIA MARIA ARROYO GUERRA
idaliarroyog2205@gmail.com
Calle 15A No. 13 - 27
Maratea (BQ)

Contrato: 48058943

Asuntos: Suspensión del Servicio por Incumplimiento Revisión Periódica

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 9 de julio de 2026, radicada bajo el No. 243106994, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 15A No. 13 – 27 de Maratea, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de 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 los Organismos de Inspección Acreditados 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.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido por la Resolución CREG No.059 de 2012, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informó a través de comunicación anexa a la facturación del servicio de gas natural, el plazo con el que cuenta para revisar y certificar las instalaciones internas de este servicio, cuyo plazo máximo se indica en la factura.

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, el día 22 de noviembre de 2025, a través de la cual, se encontraron varios defectos, que detallamos a continuación: Fuga en válvula secundaria.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$142.636 (IVA incluido), que fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

¹ "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.

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$119.862
FINANCIACION GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$22.774
Total	\$142.636

De acuerdo con lo anterior, con el fin de realizar la reparación de los defectos encontrados, el día 24 de febrero de 2026, enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, que no pudo realizar los trabajos de reparación necesarios, debido a que la persona que atendió no los autorizó.

Teniendo en cuenta que, no había sido factible efectuar las reparaciones pendientes y por ende la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio, la cual, fue cumplida el día 24 de febrero de 2026.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140² de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28³ y 29⁴ 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.

Con autorización del usuario, uno de nuestros contratistas realizó el día 11 de abril de 2026, la reconexión del servicio y las reparaciones necesarias para que la instalación del citado servicio, cumpliera con las normas técnicas y de seguridad vigentes, las cuales consistieron en : se cambió elevador de válvula en acometida de 1/2 cts existente debido a que presentaba fuga por espiga; se cambió válvula de cr de 1/2 en interna existente debido a que presentaba fuga por espiga. Utilizan estufa de 4 quemadores.

Cabe señalar que, la citada reconexión tuvo un costo de \$69.931 mientras que las reparaciones tuvieron un costo total de \$378.922, los cuales fueron financiados automáticamente para cancelarse a una plazo de 24 y 48 cuotas, respectivamente a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
Financiacion_14/04/2026	\$106.424
Modificación centro de medición_ 14/04/2026	\$272.498
RECONEXION REVISION PERIODICA_14/04/2026	\$69.931

2 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..."

3 "Permitir 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 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 autorizadas y registradas ante LA EMPRESA Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas, autorizadas".

4Artículo 29. Literal C. Numeral 3: "Por no permitir la revisión periódica establecida en el numeral 5 del artículo 28 del presente contrato, ni efectuar o permitir realizar por personal de la empresa o por firmas autorizadas y registradas ante la empresa, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión".

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

Una vez realizadas las reparaciones, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado, se acercó al predio en comento, el día 24 de abril de 2026 con el fin de realizar la certificación de las instalaciones, sin embargo, no fue posible, debido a que, se encontró que la operatividad de válvula de cierre del artefacto no está cumpliendo con el funcionamiento. En día anteriores fue cambiado aun así no quedó bien arreglada. No tiene fuga la válvula.

Por lo anterior, el día 2 de junio de 2026, enviamos a uno de nuestros operarios con el fin de realizar las reparaciones correspondientes, sin embargo, no fue posible, debido a que se encontró inmueble solo.

Así mismo, el día 25 de julio de 2026, se acercó al predio en comento uno de nuestros contratistas, el cual hizo revisión en centro de medición y no presentó fuga, se hizo revisión en válvula y punto de consumo y no presentó fuga. usuario le cambiaron válvula y el maneral no cerraba bien por el cemento, se hizo prueba y todo quedó en buen estado.

Así las cosas, le informamos que, en próximos días, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC, le estará visitando con el fin de realizar la certificación de instalaciones internas del servicio de gas natural.

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

GSS003/73
243106994