

Rad No.: 26-240-135761

Barranquilla, 28/07/2026

Señor(a)
KELLY HHONNA DIAZ ACOSTA
Carrera 15 No. 9 - 5 Piso 1
Valledupar

Contrato: 6227461

Asunto: Reclamo por Cobro de Nuevo Medidor

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 06 de julio de 2026, radicada bajo la interacción No. 242971454, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 15 No. 9 - 5 Piso 1 de Valledupar - Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

El retiro del medidor S-6920136-16, realizado el día 14 de mayo de 2026, encuentra asidero legal en el Artículo 145 de la Ley de Servicios Públicos (Ley 142 de 1994), el cual, establece lo siguiente: **"Art. 145. Control Sobre el Funcionamiento de los Medidores.** Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. **Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado**". (Subrayado y negrillas fuera del texto)

De igual forma, el Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, celebrado con la Empresa, en el artículo 28 numeral 18, establece lo siguiente:

"28.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes:

(...)

18. Permitir el reemplazo del medidor, o equipo de medida o del regulador cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida más preciso.

(...)"

Al respecto, nos permitimos aclarar que, para la prestación normal del servicio, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, el día 14 de mayo de 2026 debió retirar el equipo de medición S-6920136-16, que se encontraba instalado en el inmueble ubicado en la Carrera 15 No. 9 - 5 Piso 1 de Valledupar - Cesar, en presencia del usuario del servicio, quien se negó a identificarse y firmar el acta levantada durante el procedimiento, por lo que, desvirtuamos lo afirmado en tal sentido, que se realizó sin presencia de usuario. Este retiro, se realizó con el fin de verificar si el medidor S-

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

6920136-16, cumplía con los requisitos exigidos por las normas ISO/IEC 17025:2017, y NTC 2728, Norma Técnica Colombiana para Medidores de Gas de Tipo Diafragma, en el Laboratorio de Metrología, el cual se encuentra acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.

Por lo anterior, le informamos que, para la adecuada prestación del servicio, se dejó instalado en dicho inmueble el medidor S-530409-24, el cual, es a sus costas y está siendo cobrado en la facturación del servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes en su artículo 21 que señala: **"21.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS.** En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida, sus partes o daño de la acometida por causa no imputable a LA EMPRESA, el costo de la reparación o reemplazo será en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario".

Es de anotar que, el cobro por la instalación del medidor S-530409-24 fue por un valor total de \$1.493.094, el cual fue diferido a un plazo de 6 cuotas, que se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2026 bajo el concepto de "281 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_15/05/2026". A la fecha se tiene un saldo pendiente por facturar de \$751.362.

No obstante, lo anterior, nos permitimos informarle que, el valor facturado por concepto del medidor S-530409-24, se encuentra en reclamo, toda vez que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, le brindará al usuario del servicio, el periodo de **una factura** con el fin de que tome las acciones necesarias para reemplazar, por su propia cuenta, el medidor. (Artículo 144 de la Ley 142 de 1994).

Es necesario aclarar que, en caso de que el usuario decida suministrar su propio equipo de medición, éste deberá reunir las características técnicas establecidas por la empresa, de conformidad con lo señalado en el Ley 142 de 1994, artículo 144. Dichas características deberán ser constatadas en el Banco de pruebas de GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, a través de una prueba de calibración realizada a dicho equipo de medición.

El costo de la revisión y calibración asciende a la suma de \$112.098 + IVA (no incluye gastos de transporte) y deberá ser cancelado por anticipado. En caso de que el medidor suministrado por parte del usuario del servicio no reúna las características técnicas, la Empresa no realizará devolución del dinero. Para el caso contrario, la Empresa procederá con su instalación y retirará el medidor S-530409-24 que se encuentra actualmente instalado en el inmueble en mención. Es de anotar, que los equipos de medición suministrados por parte del usuario no cuentan con la garantía indicada en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes.

De igual manera le indicamos que, vencido el período de facturación antes señalado, si el usuario no ha realizado el cambio del equipo de medición, GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no devolverá los valores cancelados por concepto del medidor S-530409-24 instalado el día 14 de mayo de 2026 y dejará instalado dicho medidor a costas del usuario del servicio.

Por otro lado, en cuanto a que no le habrían notificado o avisado previamente que se realizaría el cambio de medidor, nos permitimos aclarar que, **no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación)**. Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.

Sumado a lo anterior, es importante traer a colación que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante diferentes resoluciones ha manifestado que el factor sorpresa es de suma importancia en estos casos, para el ejemplo, la Resolución N° 005575 del 26 de Abril de 2002, al tenor literal expresa que: *"...la empresa puede en cualquier momento realizar visitas para comprobar el buen funcionamiento de los instrumentos de medida, y no sería lógico que avisara a los usuarios sobre esta visita ya, en caso de alguna irregularidad al ser avisado la corregirían antes de que llegara la empresa, por esta razón es que el factor sorpresa es tan importante en estos casos."*

Así las cosas, es claro que la empresa no tiene la obligación legal o contractual de informar previamente al usuario la fecha y hora en que realizará la visita técnica ni el cambio del medidor cuando dicha actuación obedece al ejercicio de sus facultades de inspección, control y verificación del sistema de medición, que se realiza precisamente cuando existen indicios de anomalías, manipulación o alteraciones que puedan afectar la correcta medición del consumo, garantizando la continuidad, seguridad y confiabilidad del servicio. Estas actuaciones hacen parte de las labores propias de operación y control del contrato de servicios públicos y no requieren autorización o aviso previo al usuario, pues de lo contrario se desnaturalizaría su finalidad y se comprometería la eficacia de la verificación.

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 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

OCTSOL /73
242971454