

Rad No. 26-240-139250

Barranquilla, 13/08/2026

Señor(a)
 EMIRSSON JOSE RUIZ BERROTERAN
 Carrera 41 No. 39 - 27 Piso 3 Apto 11
 Barranquilla

Contrato: 1145033

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 23 de julio de 2026, radicada bajo Interacción No. 243616193, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 41 No. 39 - 27 Piso 3 Apto 11 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de marzo y abril de 2026 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-54402 tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Mar - 2026	3053		3048		0,9934		5
Abr - 2026	3059		3053		0,9942		6

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de los meses analizados corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

No obstante, con ocasión a su reclamación el día 30 de julio de 2026, GASCARIBE S.A E.S.P. envió una firma contratista al predio en mención. En dicha visita se observó que el medidor no se encuentra en óptimas condiciones (presenta fallas en el registro de litros); asimismo, se realizó una prueba de presión y se descartó la existencia de fugas en la instalación del servicio.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. Y-54402 presentaba una lectura de 3059 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de abril de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de marzo y abril de 2026 corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas.

Así mismo, sugerimos permitir realizar el cambio de medidor, en cumplimiento con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, "Artículo 19. PARÁGRAFO 1. En todo

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$21.115,00 por conceptos de consumo de marzo y abril de 2026, registrado en la factura del mes de mayo de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$680,00, correspondiente a las facturas de los meses de junio y julio de 2026 que no es objeto de reclamo.

Ahora bien, en cuanto lo manifestado en su comunicación, referente a que el inmueble se encuentra desocupado, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos en la eventualidad que los presente.

Con ocasión a su comunicación y referente a la petición de efectuar la revisión periódica de instalaciones seguras, le manifestamos lo siguiente: La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución² (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.

El fin último de la revisión técnica reglamentaria no es sólo la realización de la revisión, sino la de constatar que el usuario del servicio efectúe o permita efectuar los trabajos de reparación a los que haya lugar, en cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes, y posteriormente expedir el certificado de conformidad. Esto 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.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido por la Resolución CREG N° 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.

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*

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.

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”.

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.

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se constató que, la última certificación realizada a las instalaciones internas del citado servicio fue efectuada el día 3 de marzo de 1997; es decir, a la fecha, han pasado más de cinco años, razón por la cual, no es posible para la GASCARIBE S.A. E.S.P., detener el proceso de la revisión periódica.

Cabe anotar que la revisión no se trata de una imposición de la empresa, sino de una obligación legal de estricto cumplimiento.

Teniendo en cuenta que, no había sido factible efectuar la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio, la cual, fue cumplida el día 20 de diciembre de 2015.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140³ de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28⁴ y 29⁵ 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.

Ahora bien, el revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos lo siguiente: los días 28 de mayo y 3 de junio de 2026, se generó contacto telefónico con el usuario, con el fin de programar la visita de revisión periódica, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (no atendieron la comunicación).

No obstante, a lo anterior, el día 9 de junio, de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC con el fin de realizar la revisión periódica⁶ de instalaciones internas, sin embargo, esta no se pudo efectuar debido a que predio solo, y el servicio se encontraba suspendido por causal de cartera.

3 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...”

4 “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”.

5 Artículo 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”.

*6 “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)*

Así mismo, el día 24 de junio de 2026, un funcionario del organismo de inspección acreditado ante la ONAC se acercó al mencionado inmueble y este observo que, el medidor no se encuentra en óptimas condiciones (obstruido).

Nuevamente los días 11 de junio y 16 de junio de 2026, se generó contacto telefónico con el usuario, con el fin de programar la visita de revisión periódica, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (no atendieron la comunicación).

El día 22 de junio un operario visito el predio que nos ocupas, y observó que, el servicio se encuentra suspendido desde acometida.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, es necesario realizar trabajos, adecuaciones en la instalación y la reconexión del servicio de gas natural, es por ello que el día 3 de agosto de 2026, enviamos a un operario con el fin de realizar dichas labores, pero no fue posible por causas ajenas a GASCARIBE S.A. E.S.P. (predio solo, fue visitado en tres ocasiones).

Por lo anterior expuesto, en relación al proceso de revisión periódica, le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario y coordinar una visita, con el fin de coordinar visita de reparaciones y reconexión del servicio, una vez realizado lo anterior, le recomendamos estar atentos al número suministrado en dicho contacto para agendar el proceso, disponer de tiempo necesario o autorizara una persona mayor de edad a atender la visita.

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

GSS004/73 LM
243616193

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.

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