

Rad No.: 26-240-139575

Barranquilla, 18/08/2026

Señor(a)
 ALBERTO ENRIQUE ZALABATA VEGA
alzalabatavega22@gmail.com
 Valledupar - Cesar

Contrato: 66268803

Asunto: Revisión Periódica de las Instalaciones.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 30 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-002367, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 4 No. 19D - 8 Apto 404 de Valledupar - Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de 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), 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 última certificación de instalación del servicio del inmueble en comento se llevó a cabo el 21 de noviembre de 2020. Por lo tanto, a la fecha de inicio del nuevo proceso de revisión periódica, el servicio cumplía con el plazo de vigencia establecido.

Así las cosas, con el fin de realizar la revisión periódica de instalaciones, enviamos al inmueble en comento a uno de los técnicos del organismo de inspección acreditado ante la ONAC en varias ocasiones, sin embargo, esta no se pudo efectuar por causas ajenas a la empresa, tal como detallamos a continuación:

Fecha de Registro	Observación
6/11/2025	se visita predio se encuentra solo, se le deja notificación a usuario, portería no permite ingreso
4/11/2025	usuario no permite revisión no se encuentra en predio celador no permitió ingreso
6/09/2025	se deja notificación de visita
28/07/2025	casa sola

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

Teniendo en cuenta que, al cumplirse el plazo máximo, no había sido factible efectuar la certificación de las instalaciones por causas ajenas a la empresa, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio, la cual, fue cumplida el día 21 de abril de 2026. 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 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.

No obstante, se realizaron las verificaciones pertinentes y se constató que, el citado inmueble realizó la revisión periódica de instalaciones seguras con un organismo externo acreditado ante la ONAC, pero a la fecha de efectuada la suspensión, dicho organismo no había ingresado a nuestra base de datos el certificado de instalaciones seguras del mencionado inmueble.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, el día 22 de abril de 2026, la empresa efectuó la reconexión del servicio cuyo costo de \$348.063,00 fue financiado través de la facturación del servicio para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, bajo el concepto REINSTALAC REVISION PERIODICA_22/04/2026.

Con ocasión a su reclamación y tras realizar las validaciones, se evidenció que la instalación asociada al servicio fue objeto de proceso de revisión periódica reglamentaria, requisito exigido para garantizar las condiciones de seguridad en el uso del servicio de gas combustible. Como resultado de dicho proceso, se generó la suspensión del servicio por vencimiento de la revisión periódica y posteriormente se ejecutó la orden correspondiente a la reinstalación del suministro el día 22 de abril de 2026.

Los soportes técnicos registran que para efectuar la reinstalación fue necesario realizar excavación, retiro y colocación de dos uniones de media IPS, relleno de excavación y verificación de ausencia de consumo al momento de la reconexión. Adicionalmente, en el informe quedó consignado que el servicio se encontraba autoreconectado y que el usuario se negó a firmar el acta, dejándose el respectivo registro fotográfico de las actividades ejecutadas. Asimismo, se encontraron evidencias fotográficas del centro de medición, de la excavación realizada y de los trabajos requeridos para restablecer el servicio, soportes que acreditan la efectiva ejecución de la reinstalación facturada.

Por lo anterior, no resulta procedente acceder a la revocatoria, anulación o exoneración del cobro por reinstalación por revisión periódica, ni a la cancelación de la financiación asociada, reliquidación de facturas o devolución de dineros, manteniéndose vigentes los valores facturados por corresponder a conceptos debidamente soportados y originados en actuaciones realizadas conforme a los procedimientos técnicos y contractuales aplicables.

Es importante señalar que, la empresa elevó a reclamo la suma de \$6.944,00 por concepto de REINSTALAC REVISION PERIODICA_22/04/2026, registrado en la factura del mes de julio de 2026 hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$49.232,00 correspondiente a la factura del mes de julio de 2026 que no es objeto de reclamo.

En cuanto a sus peticiones le indicamos lo siguiente:

Petición primera. No es procedente acceder. Si bien la última certificación databa del 21 de noviembre de 2020 y el nuevo proceso se encontraba dentro del plazo, la empresa intentó realizar la visita de inspección en múltiples fechas (28/07/2025, 06/09/2025, 04/11/2025 y 06/11/2025), las cuales no se pudieron efectuar por causas imputables al usuario o al inmueble (casa sola, negativa de ingreso por portería/celador y usuario ausente). Al cumplirse el plazo máximo sin la certificación registrada en el sistema, la suspensión se ejecutó conforme al artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones

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

Uniformes. Además, al momento del corte (21 de abril de 2026), el organismo externo aún no había reportado la certificación ante la base de datos de la empresa.

Petición segunda. No es procedente acceder. La Ley 142 de 1994 y los reglamentos del servicio de gas combustible facultan a las empresas distribuidoras para cobrar los costos operativos derivados de actuaciones imputables al usuario (como suspensiones y reconexiones por incumplimiento de la revisión periódica obligatoria). Dado que la reinstalación requirió trabajos técnicos específicos debidamente soportados mediante registros fotográficos y actas (que incluyeron excavación, retiro y colocación de uniones, y el hallazgo de autoreconexión irregular), el valor de la reconexión (\$348.063,00) fue financiado en los términos establecidos por la normatividad comercial y tarifaria aplicable.

Petición tercera. No es procedente acceder. Los cobros asociados a la reinstalación y su respectiva financiación se encuentran debidamente respaldados en las actuaciones técnicas ejecutadas el 22 de abril de 2026. Al no prosperar la solicitud de anulación del cobro principal, se mantienen firmes los valores facturados, los intereses y las cuotas de financiación derivadas del mismo.

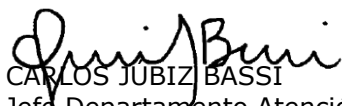
Petición cuarta. No es procedente acceder. Al determinarse la legalidad y procedencia del cobro por la reinstalación y su financiación, no existen saldos pagados indebidamente ni dineros susceptibles de devolución o compensación como saldo a favor en la cuenta contrato.

Petición quinta. Trámite interno. Las observaciones técnicas consignadas en el informe de reinstalación (que detallan la ejecución de trabajos físicos y el hallazgo de autoreconexión) cuentan con soporte fotográfico. No obstante, la manifestación del usuario sobre los hechos descritos en el informe de campo será remitida al área de control de contratistas para fines estrictamente internos de seguimiento a la operación.

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 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
243867036