

RESOLUCION No. 240-26-202212 de 10/09/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MYRIAM GUILLOTT V**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 15 No. 1B - 2 de SANTA MARTA (BONDA)**, Contrato No.: **17103007**.

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 MYRIAM GUILLOTT V, presentó comunicaciones recibidas en nuestras oficinas, los días 24 de julio y 6 de agosto de 2026, radicada bajo el No. 26-003129 y 26-003309, a través de la cual manifestó inconformidad por el cobro de la *revisión periódica y concepto de MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_10/07/2026 y FINANCIACIÓN_10/07/2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 15 No. 1B - 2, de Santa Marta (Bonda).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-138707 del 11 de agosto de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora MYRIAM GUILLOTT V, cuya notificación se realizó de conformidad a la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 26 de agosto de 2026, radicado bajo No. 23-003518, la señora MYRIAM GUILLOTT V, 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. 26-240-138707 del 11 de agosto de 2026.

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 MYRIAM GUILLOTT V, manifestó inconformidad con los valores facturados por los valores correspondientes al cobro de la *revisión periódica y concepto de MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_10/07/2026 y FINANCIACIÓN_10/07/2026*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre los conceptos antes señalados.

RESOLUCION No. 240-26-202212 de 10/09/2026

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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"*.

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.

RESOLUCION No. 240-26-202212 de 10/09/2026

8. 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.
9. 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 28 de febrero de 2021. Por lo tanto, a la fecha de inicio del nuevo proceso de revisión periódica, el servicio cumplía con el plazo de vigencia establecido. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
10. 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 lo detallamos a continuación:

Fecha de Registro	Observación
16/10/2025	casa sola
26/12/2025	se encuentra la casa sola
27/01/2026	casa desocupada
27/01/2026	casa desocupada

Anexamos copia del registro/ informe al expediente.

11. 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 desde acometida, la cual, fue cumplida el día 22 de junio de 2026. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
12. 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.
13. No obstante, con ocasión a su autorización, el día 23 de junio de 2026, se realizó la reconexión del servicio desde acometida y el día 24 de junio de 2026, 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 certificación de instalaciones internas del servicio de gas natural, al constatar que esta cumple con las normas técnicas de seguridad vigente. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*

RESOLUCION No. 240-26-202212 de 10/09/2026

14. Cabe señalar que, la mencionada reconexión tuvo un costo de \$348.063.00,00 la cual fue financiada para cancelarse a un plazo de 24 cuotas, bajo el concepto RECONEXIÓN REVISIÓN PERIÓDICA_ 23/06/2026.
15. Asimismo, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$157.898,00 (IVA incluido), que fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA 25/07/2026	\$ 132.687
FINANCIACIÓN 25/07/2026	\$ 25.211
TOTAL	\$ 157.898

16. De igual manera nos permitimos informarle que, en visita de verificación realizada al predio, se evidenció que el medidor se encontraba en mal estado, razón por la cual, el día 9 de julio de 2026 enviamos a una de nuestras firmas contratistas, para efectuar las respectivas reparaciones, y en dicha visita se realizaron los siguientes trabajos: *Se corrigió fugas en conexión de estufa. Se corrigió fugas en conectores de medición, se cambia elevador válvula de acometida por fugas. Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
17. Es preciso indicar que, las mencionadas reparaciones generaron un costo de \$272.498,00 y \$33.099,00 el cual fue diferido a 48 cuotas y cargados a la facturación del servicio, bajo los conceptos de MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_10/07/2026 y FINANCIACIÓN_10/07/2026.
18. Es importante aclarar que, la detección de fugas durante una visita técnica no constituye evidencia de una actuación irregular por parte de contratistas que hayan intervenido previamente el servicio, toda vez que las condiciones de las instalaciones internas, conexiones y accesorios pueden variar con el tiempo debido al desgaste natural de los materiales, manipulación de los equipos o condiciones propias de operación.
19. En este caso, las reparaciones efectuadas obedecieron a hallazgos técnicos identificados durante la inspección realizada el 9 de julio de 2026 y fueron corregidos con el fin de garantizar las condiciones de seguridad y correcta prestación del servicio de gas natural. Por lo tanto, no se evidencian elementos que permitan atribuir responsabilidad a anteriores contratistas por la existencia de las fugas encontradas.

RESOLUCION No. 240-26-202212 de 10/09/2026

20. Así mismo, le reiteramos que, una vez revisados los antecedentes y soportes disponibles, no se evidencian inconsistencias en los procedimientos ejecutados ni motivos que den lugar al reconocimiento solicitado por la usuaria, manteniéndose las actuaciones realizadas conforme a los resultados de la visita técnica.
21. Por todo lo antes expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los cobros efectuados a través de la facturación del servicio por los conceptos de REVISIÓN PERIÓDICA 25/07/2026, y su respectivo Iva, facturado bajo el concepto de FINANCIACIÓN 25/07/2026, así como el cobro de la RECONEXIÓN REVISIÓN PERIÓDICA_ 23/06/2026 y las reparaciones posteriores facturadas bajo los conceptos de MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_10/07/2026 y FINANCIACIÓN_10/07/2026. Por lo que no es factible no acceder a su **petición No. 1**.
22. 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. 2**.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-138707 del 11 de agosto de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada los días 24 de julio y 6 de agosto de 2026, por el (la) señor (a) **MYRIAM GUILLOTT V.**

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) **MYRIAM GUILLOTT V.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diez (10) días del mes de septiembre de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado a la SSPD

WENLEZ/73
245526920

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