

Rad No.: 26-240-144332

Barranquilla, 10/09/2026

JUAN CARLOS MARRIAGA
jacke45@yahoo.com
Carrera 17E No. 14 - 230 Piso 2
Maratea (BQ) – Atlántico.

Contrato: 48228180

Asuntos: Suspensión del Servicio por Incumplimiento Revisión Periódica.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 08 de julio de 2026, radicada bajo el No. 26-017858, a la cual se le abrió etapa probatoria, mediante las comunicaciones No. 26-240-136289 del 30 de julio de 2026 y No. 26-240-140739 del 21 de agosto de 2026, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 17E No. 14 - 230 Piso 2 de Maratea (BQ) – Atlántico 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.

Solicitud No. 2 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 18 de marzo de 2023, a través de la cual, se encontraron varios defectos, que detallamos a continuación: *fuga en punto de consumo*.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$116.931,00, (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_18/03/2023	\$98.261,00
FINANCIACION_18/03/2023	\$18.670,00
Total	\$116.931,00

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.

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

De acuerdo con lo anterior, con el fin de realizar la reparación de los defectos encontrados, el día 28 de marzo de 2023, enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, que no pudo realizar los trabajos de reparación necesarios, debido a que se encontró casa sola.

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 28 de marzo de 2023.

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.

No obstante, con el fin de realizar la reparación de los defectos encontrados, el día 31 de enero de 2025, enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, lo cual no fue posible, por lo que, se suspende servicio desde centro de medición por seguridad, se colocó conector ciego de dos piezas.

Así las cosas, enviamos a unos de nuestros operarios el día 09 de mayo de 2026, con el fin de efectuar las reparaciones necesarias lo cual no fue posible por causas ajenas a la empresa (usuario no autoriza), por lo que, se suspende servicio con conector ciego de dos piezas por seguridad.

Solicitud No. 1 Seguidamente, con autorización del usuario, uno de nuestros contratistas realizó el día 18 de julio 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, consistentes en: *se hizo reparación en centro de medición para reconectar servicio suspendido por revisión, se corrigió fuga en las conexiones de la manguera.*

Cabe señalar que, la citada reconexión tuvo un costo de \$69.931,00, mientras que las reparaciones tuvieron un costo total de \$208.839,00, los cuales fueron financiados automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos: MODIFICACION CENTRO MEDICION_29/07/2026 y FINANCIACION_29/07/2026.

Así las cosas, con el fin de realizar la certificación, enviamos al inmueble en comento a uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 05 de agosto de 2026, sin embargo, esta no se pudo efectuar debido a que: usuario no autoriza.

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".

4 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".

Finalmente, el día 28 de agosto de 2026 uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado, realizó la certificación de las instalaciones, al verificar que las instalaciones de este servicio de gas natural se encuentran funcionando en buenas condiciones y cumplen con las normas técnicas colombianas.

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_18/03/2023, y su respectivo Iva, facturado bajo el concepto de FINANCIACION_18/03/2023.

Así mismo, se informa que el cobro de la Revisión Periódica se genera por la gestión de inspección realizada por el organismo inspector y no está condicionado a la certificación inmediata de la instalación.

Del mismo modo, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por ello que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento de la reconexión.

De acuerdo con lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Solicitud No. 3 y 4.**

Solicitud No. 5, De acuerdo con lo anterior, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., a dado tramite a todos sus peticiones, atendiendo a sus solicitudes de fondo y de conformidad con la normatividad vigente.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
245342023