

Rad No. 25-240-148271

Barranquilla, 30/09/2025

Señor(a)
ARNALDO ANTONIO VILORIA DI ZOPPOLA
Calle 15 No. 10A – 4
Repelón (ATL)

Contrato: 48002316

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras líneas de atención al usuario el día 11 de septiembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 231319398, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 15 No. 10A – 4 de Repelón, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro por concepto de consumo facturado en el mes de agosto de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado en los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025.

Sea lo primero mencionar que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encontraba "suspendido" desde el mes de julio de 2023, y a partir del mes de julio de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 13 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses desde mayo de 2023 hasta junio de 2024 valor de \$1.167.400,00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$445.060,00 para un total de \$1.612.460,00, correspondiente a la deuda que presentaba en el inmueble en mención.

Cabe anotar que, el día 22 de agosto de 2025 el usuario del servicio realizó una refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de mayo de 2023 hasta junio de 2024, por la suma total de \$1.167.400,00 de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$445.060,00; es decir, que el valor total adeudado al momento de realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$1.612.460,00, tal como se le indicó en el párrafo anterior.

Referente al cobro de CONSUMO DE GAS NATURAL, nos permitimos informarle que al momento de realizar el acuerdo de pago el día 22 de agosto de 2025, el citado servicio quedó activo en nuestro sistema comercial, lo cual ocasionó que, en la factura del mes de agosto de 2025 se realizará el cobro del consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, así mismo el consumo que le corresponde al mes de agosto de 2025, esto debido a que a pesar de que el usuario se encontraba suspendido el medidor continuaba registrando diferencia de lecturas, es decir, que se encontraba haciendo uso del servicio sin autorización.

Ahora bien, es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. no generara cobro por concepto de consumo, en la eventualidad que el medidor no registre diferencias de lecturas. Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-3557205-17, 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)
Marzo 2025	1489		1484		0.9964		5
Abril 2025	1496		1489		0.9896		7
Mayo 2025	1502		1496		0.9880		6
Junio 2025	1508		1502		0.9880		6
Julio 2025	1509		1508		0.9886		1
Agosto 2025	1509		1509		0.9893		0

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación 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, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 17 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual evidenció que no había medidor instalado.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, 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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$61.990.00 por concepto de consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, registrado en la factura del mes agosto de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$89.404.00, correspondiente a la factura de los meses de agosto y septiembre de 2025 que no es objeto de reclamo.

En cuanto a su inconformidad con el proceso de Revisión Periódica, le informamos 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.

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.

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.

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 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.

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"*.

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 29 de marzo de 2019; es decir, a la fecha, han pasado más de 6 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, es por ello que, le sugerimos coordinar la respectiva visita, toda vez que el citado inmueble se encuentra en incurso en una casual de suspensión por seguridad. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28³ y 29⁴ del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

Teniendo en cuenta que, por estar el servicio suspendido porque la cartera se encontraba castigada, no había sido factible efectuar la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó el cambio del tipo de suspensión mencionado anteriormente el día 31 de julio de 2025. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140⁵ 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, el día 15 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC con el fin de realizar la reconexión del servicio, toda vez que, era necesario para realizar la revisión periódica de instalaciones internas, pero, esta no se pudo efectuar debido a que faltaban accesorios en el centro de medición.

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".

5 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..."

Por lo anterior informado, le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita, para realizar las reparaciones y posteriormente efectuar la revisión periódica de las instalaciones de gas natural del inmueble en comento, posterior a esto en la eventualidad que dichas instalaciones cumplan con la normatividad vigente, se procederá a reconectar el servicio.

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

GSS010/73
231319398