

Rad No. 24-240-163692

Barranquilla, 31/12/2024

Señor(a)
EFRAIN AVILA
Urbanización Garagoa Manzana G Casa 17
Santa Marta (MAG)

Contrato: 17114219

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 17 de diciembre de 2024, radicada bajo el No. 221902962, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Garagoa Manzana G Casa 17 de Santa Marta, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_29/11/2024 cobrado en la factura del mes de noviembre de 2024, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación también será necesario pronunciarse sobre la revisión periódica ejecutada en el citado servicio.

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.

Con ocasión a su inconformidad, verificamos nuestro sistema comercial y constatamos que, el día 23 de mayo de 2024, 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., con el fin de realizar la revisión periódica² de instalaciones internas, sin embargo, esta no se pudo efectuar debido a que, el usuario no lo autorizo.

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.

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)

No obstante, lo anterior, la revisión periódica de instalaciones fue realizada por parte de 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 14 de agosto de 2024, a través de la cual, se encontraron varios defectos, que detallamos a continuación: fuga en válvula interna de 9.5%, dos quemadores anulados.

Teniendo en cuenta que, no había sido posible 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, se ejecutó el día 07 de septiembre de 2024. 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, lo anterior y teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión, la cual, fue ejecutada el día 29 de noviembre de 2024 y se colocó un conector ciego de una pieza.

Cabe señalar que, lo anterior tuvo un costo, el cual, ascendió a la suma de \$17.955.00, facturado en un plazo de una cuota, y se está cobrando bajo el concepto de "MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_29/11/2024 a través de la factura del mes de noviembre de 2024.

Finalmente, el día 18 de diciembre de 2024, 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, así mismo, se realizó la reconexión del citado 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

GSS012/73
221902962

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.