

## RESOLUCION No. 240-26-200972 de 29/04/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **GUSTAVO VERA CASTAÑEDA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 81 # 35D - 54S** de **Barranquilla**, Contrato No.: **1105497**.

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 el señor GUSTAVO GUILLERMO VERA CASTAÑEDA, presentó comunicación en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 11 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-006789, mediante la cual *manifestó desacuerdo con el proceso de revisión periódica adelantado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 81 No. 35D - 54S de Barranquilla.*

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-115282 del 01 de abril de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) GUSTAVO GUILLERMO VERA CASTAÑEDA, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 17 de abril de 2026, radicado bajo No 26-010136, el(la) señor(a) GUSTAVO GUILLERMO VERA CASTAÑEDA, 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 para ante LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS contra la comunicación No. 26-240-115282 del 01 de abril de 2026.

### ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, la revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución<sup>1</sup> (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de

<sup>1</sup> "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 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. 240-26-200972 de 29/04/2026

Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

3. 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.
4. 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.
5. Para el caso en estudio, el día 15 de diciembre de 2025, la mencionada revisión periódica fue realizada por uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC, a través de la cual se encontraron los siguientes defectos: Fuga de 2.3% en válvula de interna prueba de CO con un quemador encendido. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
6. El costo de la revisión periódica ascendió a la suma total de \$142.636.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado para cancelarse a un plazo de 1 cuota, tal como lo solicitó, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA 9/01/2026	\$119.862
FINANCIACIÓN 9/01/2026	\$22.774
<b>TOTAL</b>	<b>\$142.636</b>

7. En tal sentido, le aclaramos que el valor correspondiente a la revisión periódica fue financiado a 1 cuota, el cual fue cobrado en la facturación del mes de marzo de 2026 y cancelado oportunamente por el usuario.
  - El concepto Financiación\_9\_01\_2026 corresponde al IVA, el cual corresponde al impuesto de carácter nacional que grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales

## RESOLUCION No. 240-26-200972 de 29/04/2026

y otros se encuentran excluidos del impuesto. Por tanto, no es factible para la empresa acceder a su solicitud de no cobrar dicho concepto.

8. Asimismo, el día 15 de diciembre de 2025, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró fuga en punto de consumo para estufa de cuatro (4) quemadores. Fuga en válvula interna para estufa de cuatro (4) quemadores. Se realizó prueba de hermeticidad. Centro de medición en buen estado. Se dejó válvulas de acometida cerradas, por seguridad. Se controló fuga. Atendió el señor GUSTAVO VERA CASTAÑEDA. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
9. En consonancia con lo anterior, y con la autorización del usuario del servicio, el día 17 de diciembre de 2025 una de las firmas contratistas, realizó los trabajos de reparación correspondientes, para lo cual se efectuó reparación con válvula de interna por fuga. El usuario autorizó partir cerámica e instalar nueva por su cuenta. Atendió el señor GUSTAVO VERA CASTAÑEDA. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

El costo de los trabajos ascendió a la suma de \$124.355.00, financiado en 48 cuotas través de la facturación del servicio, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

10. Ahora bien, con el fin de dar continuidad al proceso de certificación de las instalaciones del servicio de gas natural del predio en mención, y atendiendo su reclamación, el día 9 de marzo de 2026, enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, y a llegar al lugar se encontró el inmueble solo, por lo cual no se pudo realizar las verificaciones pertinentes. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
- 10 Teniendo en cuenta que, no fue posible la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio, la cual, se ejecutó el mismo día, 9 de marzo de 2026. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140<sup>[2]</sup> de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28<sup>[3]</sup> y 29<sup>[4]</sup> del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

<sup>[2]</sup> 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...”

<sup>[3]</sup> "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”.

<sup>[4]</sup> 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”.

## RESOLUCION No. 240-26-200972 de 29/04/2026

- 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, ya que **el predio colocaba en peligro a la comunidad al no conocerse el estado de las instalaciones** y no por mora en el pago de la facturación. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
  - Así las cosas, respecto a lo manifestado en su escrito de recursos frente a su inconformidad con la suspensión del servicio, le reiteramos que esta se realizó por seguridad del inmueble y sus habitantes, al no conocer el estado de las instalaciones internas del servicio de gas natural.
11. El día 11 de marzo de 2026, una de nuestras firmas contratistas visitó el citado inmueble, y mediante revisión técnica se constató que, las reparaciones ya habían sido realizadas por parte de la empresa, por lo que se procedió a la reconexión del servicio de gas natural. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
- El costo de la reconexión ascendió a la suma de \$69.931,00, financiado para cancelarse a un plazo de 1 cuota a través de la facturación del servicio.
12. Con relación a su solicitud de exonerar al usuario del costo de la reconexión, le indicamos que, para la empresa no es factible acceder a dicha petición, teniendo en cuenta que, el Gobierno anunció la objeción al proyecto de ley que pretendía eliminar el cobro por reconexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios (P. L. 016/15S-190/15C) por considerar que, esta reforma a la Ley 142 de 1994 es inconstitucional, ya que vulnera el principio de solidaridad y es un factor de inequidad contra las personas que pagan oportunamente sus obligaciones así como tampoco hay lugar a reparación por presuntos daños causados por la suspensión del servicio, toda vez que son servicios prestados por la EMPRESA.
13. De igual manera, consideramos importante mencionarle que, según lo dispone el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos se encuentran facultadas para cobrar un cargo por concepto de reconexión que cubra los costos en los que se incurre al realizar dicha actividad.
14. Así las cosas, para que la empresa restablezca el servicio que ha sido suspendido, el usuario debe eliminar las causas que dieron origen a tal suspensión y pagar los gastos en que incurra la empresa prestadora con ocasión a la reinstalación o reconexión del servicio.

## RESOLUCION No. 240-26-200972 de 29/04/2026

A la fecha, ninguna Corte ha declarado ilegal el cobro de los costos de la reconexión del servicio suspendido, por lo tanto, la norma se encuentra vigente y es de obligatoria aplicación, tanto para la empresa como para los usuarios de dichos servicios.

15. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el cobro por concepto de reconexión por revisión periódica, no siendo factible acceder a descontar valor alguno por dicho concepto.
16. Conviene indicar que, teniendo en cuenta que a la fecha no había sido posible realizar la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140<sup>[2]</sup> de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28<sup>[3]</sup> y 29<sup>[4]</sup> del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa, mencionados anteriormente.
17. Ahora bien, con el fin de realizar la certificación de las instalaciones del citado servicio, el día 18 de marzo de 2026 uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC visitó el predio citado, sin embargo, no fue posible ejecutarla, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
18. Posteriormente, el día 01 de abril de 2026, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC visitó nuevamente el citado inmueble, con el fin de realizar la certificación de las instalaciones, sin embargo, no fue factible, toda vez que, el usuario del servicio no lo autorizó. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
19. En cuanto a su solicitud de no suspender el servicio, le aclaramos que no contar con el Certificado de Conformidad de la Instalación Interna del servicio de gas natural constituye una causal de suspensión del servicio, 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, por lo cual, le sugerimos comunicarse a nuestra línea de atención al cliente (605) 3227000, con el fin de programar una nueva visita y dar continuidad al proceso de certificación de las instalaciones internas y entregarle el

<sup>[2]</sup> 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...”

<sup>[3]</sup> "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”.

<sup>[4]</sup>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”.

## **RESOLUCION No. 240-26-200972 de 29/04/2026**

certificado de conformidad por parte de uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado, una vez se constate que la instalación cumpla con las normas técnicas. Por tanto, no es factible para la empresa acceder a lo solicitado.

20. Por otra parte, le informamos que, nuestros operarios se identifican con un carnet que portan en sus uniformes, los cuales los acreditan como funcionarios contratistas de la empresa. No obstante, que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

21. Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedió los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

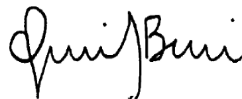
### **RESUELVE**

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-115282 del 01 de abril de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 11 de marzo de 2026, por el (la) señor (a) **GUSTAVO VERA CASTAÑEDA**.

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) **GUSTAVO VERA CASTAÑEDA**.

### **NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veintinueve (29) días del mes de abril de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARMEN/73  
239833385

**RESOLUCION No. 240-26-200972 de 29/04/2026**

<b>NOTIFICACIÓN PERSONAL</b>				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DÍA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			