

RESOLUCION No. 240-26-201363 de 09/06/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **VICTORIA REDONDO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 100 No 18 Sur - 100 Torre 14 Apto 504 de Barranquilla**, Contrato No.: **67046265**.

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 VICTORIA REDONDO, presentó comunicación en nuestras oficinas de atención al usuario el día 11 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-012186, manifestando inconformidad con el cobro del *concepto reconexión por revisión periódica*, en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 100 No 18 Sur - 100 Torre 14 Apto 504 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-123534 del 19 de mayo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora VICTORIA REDONDO, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 25 de mayo de 2026, radicado bajo No. WEB 26-008497, la señora VICTORIA REDONDO, 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. 26-240-123534 del 19 de mayo 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. 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

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. 240-26-201363 de 09/06/2026

2012) expedido por la Comisión de regulación de 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 mención, revisada nuestra base de datos constatamos que la última certificación de instalaciones efectuada bajo el proceso de la revisión periódica de instalaciones había sido realizada en el citado servicio el día 20 de abril de 2021, por lo que, se encontraba vencido el plazo máximo para efectuar la nueva certificación de la instalación.
 6. Con el fin de realizar la revisión periódica de instalaciones, 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., los días 23 de febrero, 7 y 27 de abril de 2026, sin embargo, esta no se pudo efectuar debido a que: el usuario no autorizó realizarla al indicar que sólo tenía disponibilidad en otro momento, no hubo quien atendiera a los funcionarios y usuario no autorizó, respectivamente.
 7. Conviene indicar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.
- Respecto a su solicitud No. 4, le indicamos que, anexo a la presente resolución se encuentra el acta de la visita técnica que se intentó ejecutar el día 23 de febrero de 2026, con su respectivo registro fotográfico como soporte de que nuestra firma

RESOLUCION No. 240-26-201363 de 09/06/2026

contratista visitó el predio que nos ocupa con el fin de realizar la certificación de las instalaciones del servicio de gas natural y no hubo quien los atendiera.

8. Ahora bien, teniendo en cuenta que no había sido factible efectuar la revisión periódica y por ende la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio el día 29 de abril de 2026, la cual, fue cumplida el día 09 de mayo de 2026. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140^[2] de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28^[3] y 29^[4] 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, 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.
9. No obstante, lo anterior, con ocasión a su solicitud, el día 12 de mayo de 2026, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado, realizó la revisión periódica de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones. Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$157.898,00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas.

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$132.687
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$25.211
Total	\$157.898

10. Así las cosas, durante la visita de certificación de las instalaciones se realizó la reconexión del servicio el día 12 de mayo de 2026, cabe señalar que, tuvo un costo de

^[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".

RESOLUCION No. 240-26-201363 de 09/06/2026

\$69.931,00 el cual fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 24 cuotas.

- En tal sentido, le aclaramos que, el costo de la reconexión realizada es de \$69.931,00, y no de \$219.926, como erróneamente indica en su escrito contentivo de recursos.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 31 del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa, el cual establece los cargos por reconexión, tal como se detallan a continuación:

Tarifas	2026
Reconexión por Medidor	\$ 69.931
Reconexión por Elevador	\$ 87.413
Reconexión por Acometida	\$ 348.063

11. Con relación a su solicitud No. 2, 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

RESOLUCION No. 240-26-201363 de 09/06/2026

15. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar 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 concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.
16. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el cobro por concepto de Reconexión, toda vez que corresponde a los costos y gastos en que incurrió LA EMPRESA para realizar la suspensión y la reconexión del servicio y el cual se efectúa con fundamento en lo establecido en artículo 142 de la Ley 142 de 1994. En tal sentido, no es factible para la empresa acceder a sus solicitudes Nos. 1 y 3.
17. En cuanto a su petición No. 5, le indicamos que, por medio de la presente GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió de fondo cada una de las peticiones de su escrito de recursos, y una vez 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.

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. 26-240-123534 del 19 de mayo de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 11 de mayo de 2026, por la señora VICTORIA REDONDO.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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 la señora VICTORIA REDONDO.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los nueve (09) días del mes de junio de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD y al recurrente.

RESOLUCION No. 240-26-201363 de 09/06/2026

MARMEN /73
241386136

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DÍA:	MES:	AÑO:
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:		Suscripción:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			