

RESOLUCION No. 240-25-202953 de 31/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **LILIANA MARIA FONTALVO DE LA BARRERA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **TRANSVERSAL 17 # 25A - 7 CASA A APTO 2** de **SOLEDAD - ATLANTICO**, Contrato No.: **67625170**.

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(la) señor(a) LILIANA MARIA FONTALVO DE LA BARRERA, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 26 de noviembre de 2025, radicada con solicitud-interacción No. 234153378, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025 y el consumo del mes de octubre de 2025, cobrados en la factura del mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Transversal 17 No. 25A - 7 Casa A apartamento 2 de Soledad - Atlántico.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 10 de diciembre de 2025, radicada bajo solicitud No. 234153378, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el(la) señor(a) LILIANA MARIA FONTALVO DE LA BARRERA, en la cual se informó la decisión de la empresa, contra la cual se le otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 16 de diciembre de 2025, radicado bajo No SO 25-003855, el(la) señor(a) LILIANA MARIA FONTALVO DE LA BARRERA, 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 respuesta telefónica otorgada por la empresa mediante la solicitud No. 234153378.

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 reclamación inicial se basó en el *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025 y el consumo del mes de octubre de 2025, cobrados en la factura del mes de octubre de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos conceptos y periodos de facturación.
3. Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el parágrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."

RESOLUCION No. 240-25-202953 de 31/12/2025

4. Ahora bien, el artículo 44 parágrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación."

5. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de septiembre de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 9 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
6. Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 17 de octubre de 2025, y mediante revisión técnica se encontró medidor en buen estado, con una lectura de **134 metros cúbicos**. Se hace prueba de hermeticidad y hubo variación; se encontró fuga perceptible en interna, por ello el aumento del consumo. No permite prueba de presión. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.
8. Es importante señalar que, con autorización del usuario, el día 21 de octubre de 2025, una de las firmas contratistas, realizó revisión técnica en el predio en mención, confirmando fuga perceptible en conexión de artefacto. Se cambió codo de tres (3) octavos por unión de tres (3) octavos galvanizados; se adicionó sellante. Se dejó centro de medición e interna sin fuga. Hermeticidad cumple no registró variación. Al momento de la visita, el medidor registraba una lectura de **139 metros cúbicos**. Atendió JEAN CARLOS BOCANEGRA. Anexamos al expediente copia el informe/registro.
9. Respecto a la instalación del codo que la recurrente manifiesta que fue realizado por técnicos contratistas de La Empresa, le informamos que verificada nuestra base de datos no se encontró registro de dicho trabajo, por lo cual le corresponde a usted probar dicha afirmación, pues la carga de la prueba recae sobre quien la invoca, de conformidad con lo señalado en el Código General de Proceso, en su artículo 167. Carga de la prueba. *Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.*
10. Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor No. K-5131783-24, registraba una lectura de **142 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **61 metros cúbicos** (factura de agosto de 2025), arrojando una diferencia de **81 metros cúbicos**. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de **81 metros cúbicos**.
11. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de **41 metros cúbicos**; y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de **40 metros cúbicos**.

RESOLUCION No. 240-25-202953 de 31/12/2025

12. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de octubre de 2025, en el sentido de, cobrar los **32 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025, por valor de \$83.111,00; más los **40 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025 por valor de \$96.804,00, para completar los 81 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
13. El ajuste de los **32 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025, por valor de \$83.111,00; cobrados en la facturación del mes de octubre de 2025, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: *"... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso"*.
14. Así mismo le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
15. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de octubre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 28 de noviembre de 2025, y efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, mediante la cual encontró medidor en buen estado, no se detectó fuga, con una lectura de **170 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de octubre de 2025. Consumo normal. Anexamos al expediente copia el informe/registro.
16. En virtud del escrito de recursos, el día 17 de diciembre de 2025, uno de nuestros técnicos realizó verificación técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró casa sola. Se verificó el centro de medición sin fuga, con una lectura de **186 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Se realizó prueba de hermeticidad interna por el odómetro (elemento indispensable para la medición) y no registró variación. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
17. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes septiembre de 2025 reflejado en la facturación del mes octubre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de octubre de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, no siendo factible acceder a la pretensión de la recurrente.
18. Por otra parte, se hace necesario aclarar que, a la presentación de su reclamación verbal realizada en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 26 de noviembre de 2025, radicada con solicitud-interacción No. 234153378, el(la) auxiliar que la atendió registró su reclamación de manera clara y concreta, respetando el derecho fundamental del debido proceso y derecho a la defensa del usuario.
19. Adicionalmente, le informamos que, no acceder a las pretensiones del usuario reclamante, no es sinónimo de no haber dado respuesta a su derecho de petición.
- Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-1089 de 2001 resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia:
"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos

RESOLUCION No. 240-25-202953 de 31/12/2025

constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

"b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

"c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

"d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

- La Corte Constitucional en Sentencia C-792 de 2006 precisó que:

"la obligación de la autoridad destinataria de la petición de proferir una respuesta oportuna, que resuelva de fondo lo solicitado, y sea oportunamente comunicada a su destinatario, se desenvuelve en el ámbito de los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición. Al respecto la Corte ha señalado que "una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta"

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 telefónica efectuada el día 10 de diciembre de 2025, radicada bajo solicitud No. 234153378, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 26 de noviembre de 2024, por el (la) señor (a) **LILIANA MARIA FONTALVO DE LA BARRERA.**

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) **LILIANA MARIA FONTALVO DE LA BARRERA.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los treinta y un (31) días del mes de diciembre de 2025



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
234986585

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

RESOLUCION No. 240-25-202953 de 31/12/2025

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