

RESOLUCION No. 240-25-202890 de 24/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 4A CL 73 – 1** de **RODADERO (MAGDALENA)**, Contrato No.: **17203556**.

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 DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON, presentó comunicación recibida a través de nuestra página web el día 05 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-019649, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en el mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4A No. 73 – 1 de Rodadero (Magdalena).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-158386 del 26 de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON, cuya notificación se realizó personalmente por correo electrónico el día 03 de diciembre de 2025.

TERCERO: Que el día 09 de diciembre de 2025, el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON, presentó recursos de la vía gubernativa mediante escrito radicado bajo No. WEB 25-021545, *sin especificar el acto administrativo contra el cual presenta los mencionados recursos*, por lo que, teniendo en cuenta los argumentos del usuario y revisada nuestra base de datos, se constató que, el último reclamo sobre el consumo facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4A No. 73 - 1, de Rodadero (Magdalena), fue realizado a través de nuestra página web el día 05 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-019649, presentada por el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de octubre de 2025*.

Por ello, el escrito de recursos se resolverá respecto de la comunicación No. 25-240-158386 del 26 de noviembre de 2025, mediante la cual se dio respuesta a la reclamación verbal realizada el día 05 de noviembre de 2025.

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 en la reclamación inicial el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON, manifestó inconformidad por el concepto del consumo facturado en *el mes de octubre de 2025*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se

RESOLUCION No. 240-25-202890 de 24/12/2025

pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes. Queda claro entonces que, no se realizará mención respecto a lo señalado por el recurrente, asociado al consumo de los meses de julio y agosto de 2025.

3. Ahora bien, tal y como fue indicado en la comunicación recurrida, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación del servicio de gas natural se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor **No. S-569738-24**, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"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. En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*
3. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de octubre de 2025 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor **No. S-569738-24**, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
23-Septiembre-2025 / 22-Octubre-2025	6.170	2,1248	9.724	6.820

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 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de octubre de 2025, de 6.170 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.
4. Con ocasión a la reclamación inicial, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del mencionado inmueble, el 14 de noviembre de 2025, , e identificó medidor **No. S-569738-24** con lectura de 11.745

RESOLUCION No. 240-25-202890 de 24/12/2025

metros cúbicos, no fue factible realizar la verificación de las instalaciones de servicio de gas natural, toda vez que, quien atendió a los funcionarios manifestó que los equipos se encontraban en funcionamiento y no podían ser apagados. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*

5. Así mismo GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., el día 22 de noviembre de 2025, envió nuevamente a una de nuestras firmas contratista al predio en mención, quien realizó la verificación del medidor con transfer portátil autorizado por el usuario, y el medidor se encontró dentro de los rangos establecidos. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
6. Con ocasión al recurso que nos ocupa, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., el día 16 de diciembre de 2025, envió nuevamente a una de nuestras firmas contratista al predio en mención, quien identificó medidor en buen estado de funcionamiento, presión de 16 psi, medidor **No. S-569738-24** con lectura de 14.557 metros cúbicos, no fue factible realizar la verificación de las instalaciones de servicio de gas natural, toda vez que, quien atendió a los funcionarios manifestó que los equipos se encontraban en funcionamiento. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
7. Por todo lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de octubre de 2025, toda vez que se ajusta a la utilización del servicio de gas natural del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
8. Por otra parte, consideramos importante reiterarle que al momento de instalar el nuevo medidor en el mes de julio de 2025, no se le hizo entrega del certificado de calibración de dicho medidor, toda vez que, no es factible para la empresa hacer la entrega de este, ya que el lote de medidores adquiridos por la empresa se compra con un sello de conformidad del producto ya avalado por la norma técnica aplicable, que para este caso es la NTC 2728, de cuyo lote, la empresa unilateralmente realiza un muestreo en nuestro Laboratorio de Metrología, acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.
9. Cabe indicar que, el artículo 28 del decreto 2269 de 1993, señala que, los certificados válidos técnicamente, son los expedidos por los organismos de certificación debidamente acreditados por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) con la norma ISO17025, tal como lo es nuestro Laboratorio de Metrología.
10. En relación con el argumento del recurrente, al señalar que GASCARIBE S.A. E.S.P. omitió, la petición relacionada con el cambio de medidor instalado en el inmueble en



RESOLUCION No. 240-25-202890 de 24/12/2025

menCIÓN, para efectuar calibración técnica en laboratorio; nos permitimos aclarar que, **a través de la comunicación recurrida se atendió la mencionada petición, sin embargo, 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 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"

- En atención a su petición a través de la cual, solicita el retiro del medidor instalado en el predio en mención, y trasladarlo para realizar la revisión y/o calibración de este, en nuestro laboratorio de Metrología, es preciso aclarar que, a través de la comunicación Rad. 25-240-145399 del 16 de septiembre de 2025, se le informó que, para acceder a dicha petición es necesario que cancele en nuestras oficinas de atención al cliente, el costo de la revisión y/o calibración, por valor de \$499.489+IVA; sin embargo, hubo una inconsistencia en cuanto al costo de esta, toda vez que, dicha prueba no solo es relativa a la calibración, sino relacionados con el monte y desmonte del equipo de medición, el respectivo transporte, entre otros. Es por ello por lo que, el costo de la mencionada prueba asciende a la suma total de \$1.446.314,00 más IVA.

RESOLUCION No. 240-25-202890 de 24/12/2025

12. Sin embargo, si el usuario desea que se le haga una revisión y/o calibración del medidor en un laboratorio de metrología imparcial a la empresa, le indicamos que, el usuario del servicio de gas natural del inmueble en mención debe realizar las acciones pertinentes para tal fin, esto es, escoger el laboratorio que usted desea sea calibrado el medidor, así mismo, informar a la empresa una vez sea escogido el mismo.
13. Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso y defensa de los usuarios.

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. 25-240-158386 del 26 de noviembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 05 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON**.

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) **DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticuatro (24) día del mes de diciembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD

WENZLEZ/73
235277277

RESOLUCION No. 240-25-202890 de 24/12/2025

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:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			