

RESOLUCION No. 240-26-200001 de 05/01/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ASTRID ACUÑA DE ORTIZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **URB. CONCEPCION IV MZ Q1 CASA 1** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **2174648**.

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 ASTRID ACUÑA DE ORTIZ, presentó comunicación recibida en nuestras oficinas el día 20 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. 25-005450, manifestando *inconformidad por el ajuste de consumo de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025, y consumo de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en Urb. Concepción IV Mz Q1 Casa 1, de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-158564 del 26 de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora ASTRID ACUÑA DE ORTIZ, cuya notificación se realizó en concordancia con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 17 de diciembre de 2025, radicado bajo No. 25-005836, la señora ASTRID ACUÑA DE ORTIZ, 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. 25-240-158564 del 26 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 el derecho de petición inicial, la señora ASTRID ACUÑA DE ORTIZ, manifestó inconformidad con el ajuste de consumo de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025, así como el consumo de octubre de 2025, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.
3. Ahora bien, debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de mayo y junio de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado); y debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de julio, agosto y septiembre de 2025, la lectura registrada por el medidor

RESOLUCION No. 240-26-200001 de 05/01/2026

del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **11 metros cúbicos** respectivamente.

4. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.
5. Y, 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 párrafo 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."
6. Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:
7. *"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."*

RESOLUCION No. 240-26-200001 de 05/01/2026

8. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación de los meses de julio, agosto, 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 11 metros cúbicos respectivamente, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
9. 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 1 de octubre de 2025, pero no se pudo realizar revisión técnica, debido que el usuario no permitió el ingreso. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
10. Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5857 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4799 metros cúbicos (factura de diciembre de 2023), arrojando una diferencia de 1058 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 1058 metros cúbicos.
11. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de mayo de 2025, le corresponde un consumo de 47 metros cúbicos, al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 50 metros cúbicos; al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 47 metros cúbicos, al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 48 metros cúbicos y al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 47 metros cúbicos, y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 47 metros cúbicos
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 36 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2025; los 39 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2025, los 36 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025, los 37 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025, los 36 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025 ; más los 47 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 286 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
13. El ajuste de consumo, de la facturación del mes de mayo de 2025, de los 36 metros cúbicos por valor de \$108.180,00,; en el mes de junio de 2025, de los 39 metros cúbicos por valor de \$118.404,00, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que señala: " ... ***La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el Suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento***

RESOLUCION No. 240-26-200001 de 05/01/2026

principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”. (negritas y subrayas fuera del texto).

14. El ajuste de consumo de la facturación del mes de julio de 2025, de los 36 metros cúbicos por valor de \$107.856,00; en el mes de agosto de 2025, de los 37 metros cúbicos por valor de \$112.628,00; en el mes de septiembre de 2025, de los 36 metros cúbicos por valor de \$107.532,00 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 períodos 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”.
15. Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo de los meses de enero de 2024 a abril de 2025, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
16. 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 24 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, se encontró predio solo con rejillas, medidor dentro, lectura de 5869 metros cúbicos, se llama a número telefónico, sin embargo, no fue factible establecer contacto. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
17. Con ocasión a su escrito de recursos, el día 18 de diciembre de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas quien revisó centro de medición e instalación interna y se encontró y no se detectó fugas. Medidor en buen estado, por lo que no procede para la Empresa emitir orden de reparación al equipo de medida instalado. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente. Petición 4.*
18. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., y respondiendo a sus peticiones No. 1 y 2, confirma el consumo ajustado de los meses de mayo, junio, julio, agosto, 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.
19. En cuanto a su petición No.3, le indicamos que el inmueble en mención se encuentra en estado técnico suspendido desde el día 7 de septiembre de 2024, sin embargo, el medidor instalado registra diferencia de lectura, corroborada a través de las visitas mensuales de toma de lectura, realizadas en el inmueble objeto de recursos.

RESOLUCION No. 240-26-200001 de 05/01/2026

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. 25-240-158564 del 26 de noviembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 20 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **ASTRID ACUÑA DE ORTIZ**.

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 los (las) señor (as) **ASTRID ACUÑA DE ORTIZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los cinco (05) días del mes de enero de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
235014247

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:			
	Nº DE CEDULA:			