

RESOLUCION No. 240-25-200855 de 23/04/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JAVIER PINZON**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 115 KR 10 - 19 PISO 2** de **RODADERO (MAGDALENA)**, Contrato No.: **67469730**.

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 JAVIER PINZON, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 07 de marzo de 2025, radicada bajo interacción No. 224572006, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de enero de 2025, reflejado en la factura del mes de febrero de 2025 y consumo del mes de febrero de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 115 KR 10 - 19 Piso 2, de Rodadero (Magdalena).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-113827 del 26 de marzo de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, por el señor JAVIER PINZON, 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 07 de abril de 2025, radicado bajo No. web 25-006339, el señor JAVIER PINZON, presentaron 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 25-240-113827 del 26 de marzo 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, el señor JAVIER PINZON, manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de enero de 2025, reflejado en la factura del mes de febrero de 2025 y consumo del mes de febrero de 2025*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.
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**

RESOLUCION No. 240-25-200855 de 23/04/2025

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."

4. Ahora bien, el artículo 44 párrafo 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 enero 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 53 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 27 de enero de 2025, y se pudo verificar que el medidor No. K-4901396-23 registraba una lectura de 778 metros cúbicos, el cual, estaba en buen estado y funcionamiento, no se pudo tomar presión, debido a conectores pegados y manguera en punto consumo en mal estado, la cual, no se pudo soltar, así mismo, se realizó prueba de hermeticidad y se encontró fuga perceptible de gas en la red interna de gas, varió prueba con caudalímetro, por lo que, se procedió a dejar válvula de centro de medición cerrada por seguridad del usuario. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
7. Es pertinente indicar que, tanto el uso del servicio como la fuga perceptible encontrada, es registrada 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.

RESOLUCION No. 240-25-200855 de 23/04/2025

8. Así las cosas, si bien la variación en el consumo, fue ocasionada por la fuga perceptible, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
9. De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica señalada en párrafos anteriores, le indicamos que el día 28 de enero de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, con el fin de corregir la fuga perceptible, no obstante, dichos trabajos de reparación no fueron ejecutados por causas ajenas a La Empresa (inmueble solo). *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
10. Para la elaboración de la factura del mes de febrero de 2025, se pudo verificar que el medidor No. K-4901396-23, registraba una lectura de 813 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 621 metros cúbicos (factura de diciembre de 2024), arrojando una diferencia de 192 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 192 metros cúbicos.
11. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de enero de 2025, le corresponde un consumo de 96 metros cúbicos; y al periodo de febrero de 2025, le corresponde un consumo de 96 metros cúbicos.
12. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de febrero de 2025, en el sentido de, cobrar los 43 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de enero de 2025; más los 96 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de febrero de 2025, para completar los 192 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
13. El ajuste de consumo de la facturación del mes enero de 2025, de los 43 metros cúbicos por valor de \$132.870.00, cobrados en la facturación del mes de febrero 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*".
14. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de febrero de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 10 de marzo de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo determinar que, el medidor se encontraba en buen funcionamiento y en buen estado, presión 0.28, se realizó prueba de hermeticidad y se encontró fuga perceptible de gas en la red interna de gas, varió prueba con caudalímetro. La lectura tomada fue de 839 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*

RESOLUCION No. 240-25-200855 de 23/04/2025

15. Que con ocasión a la fuga perceptible señalada en párrafos anteriores, el día 12 de marzo de 2025, enviamos nuevamente a uno de nuestros contratistas quien indicó que el predio se encontraba solo. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
16. Con ocasión al escrito de recursos, el día 08 de abril de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que el predio se encontraba solo. *Anexamos copia/soporte al expediente.*
17. Por todo lo anterior, le indicamos al usuario comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario para realizar las reparaciones correspondientes.
18. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto del *ajuste de consumo del mes de enero de 2025, reflejado en la factura del mes de febrero de 2025 y consumo del mes de febrero de 2025.* Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.
19. Respecto a la petición realizada el día 07 de marzo de 2025, el señor JAVIER PINZON, realizó reclamación verbal, de información, a través de nuestras oficinas de atención al usuario, radicada bajo interacción No. 224572006 mediante la cual manifestó su inconformidad por el *ajuste de consumo del mes de enero de 2025, reflejado en la factura del mes de febrero de 2025 y consumo del mes de febrero de 2025.*
20. Sin embargo, antes de profundizar sobre el caso *sub examine* resulta importante precisar el marco jurídico aplicable a la presente actuación administrativa:

I. Marco jurídico aplicable al ejercicio del derecho de petición:

- a. La Ley 142 de 1994 sobre servicios públicos domiciliarios establece en su artículo 152 que el derecho de petición es de la esencia del contrato que las empresas tienen con los usuarios. Este derecho se encontraba regulado en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 13 al 33, disposiciones que fueron declaradas inexequibles por la Corte Constitucional, mediante sentencia C-818 de noviembre 1º de 2011 por vicios de forma, por lo que la propia Corte le confirió efectos diferidos a su decisión, permitiendo conservar su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014 y mientras el Congreso de la República tramitaba la ley estatutaria que debía regular la materia.
- b. El día 30 de junio de 2015, se promulgó la Ley Estatutaria 1755, la cual reglamentó el derecho fundamental de petición sustituyendo el Título II de la parte primera de la Ley 1437 de 2011 del código de Procedimiento Administrativo.
- c. El 19 de julio de 2016, se expidió el Decreto 1166, *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único*

RESOLUCION No. 240-25-200855 de 23/04/2025

Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Al respecto, el decreto regula las peticiones verbales que se presentan, ya sea en forma presencial o por vía telefónica o cualquier medio electrónico, de comunicación o de transferencia de voz.

El derecho de petición debe responderse dentro el plazo legal. La norma (artículo 2.2.3.12.4.) permite que la petición se responda de manera verbal. En ese caso en la constancia de radicación deberá quedar explícita la respuesta que se le dio al peticionario. El único caso en el que no es necesario dejar la constancia es cuando la respuesta es una simple orientación encaminada a establecer la autoridad ante la cual el peticionario debe dirigirse¹.

De una lectura inicial, surge alguna preocupación por lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.10, que señala: *"La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del decreto 1494 de 2015."* La información pública es *"aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública."* En ese caso, tal como lo establece el artículo 26 de la citada ley, la respuesta debe darse mediante un *"acto escrito"*, mediante el cual se responde de manera oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, la respectiva solicitud.

De acuerdo con lo anterior, las solicitudes, quejas, reclamos que presenten en general los usuarios en forma verbal, puede responderse de la misma manera. Solo cuando soliciten información pública, la respuesta debe ser por escrito.

II. Alcances de la respuesta verbal de la empresa:

Así las cosas, teniendo en cuenta que la petición fue presentada en forma verbal, la empresa estaba facultada por la ley para responderla de la misma manera como efectivamente hizo y como consta en el registro correspondiente. Si el peticionario quería una respuesta escrita, tenía dos opciones:

- a. Haber presentado una petición por escrito, evento en el cual la respuesta tiene que hacerse de esa manera;
- b. Haber requerido en su petición verbal, que la respuesta fuera por escrito y la empresa hubiese obrado en tales términos.

Para el caso que nos ocupa, la petición fue presentada verbalmente en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 07 de marzo de 2025, radicada bajo interacción No. 224572006, a través de la cual el usuario del servicio reclamó por el *ajuste de consumo del mes de enero de 2025, reflejado*

RESOLUCION No. 240-25-200855 de 23/04/2025

en la factura del mes de febrero de 2025 y consumo del mes de febrero de 2025, del servicio de gas natural, del inmueble ubicado en la Calle 115 KR 10 - 19 Piso 2, de Rodadero (Magdalena).

Así las cosas, a partir del día 07 de marzo de 2025, deben contarse los quince (15) días hábiles, para resolver la petición. De acuerdo con lo anterior el término de respuesta vencía el día 28 de marzo de 2025, teniendo en cuenta que el día 24 de marzo de 2025, no fue contabilizado como día hábil por la festividad del día de San José.

Así las cosas, el día 26 de marzo de 2025, fue expedida la comunicación No. 25-240-113827, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación verbal de fecha 07 de marzo de 2025. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de efectuar la notificación personal de la comunicación No. 25-240-113827 del 26 de marzo de 2025, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Calle 115 KR 10 - 19 Piso 2 de Rodadero (Magdalena), dirección de prestación del servicio de gas natural, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la comunicación No. 25-240-113827 del 26 de marzo de 2025.

Es importante señalar que, el aviso citación para notificación personal fue enviada a través de la empresa de mensajería Lecta, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 27 de marzo de 2025. La cual fue dejada bajo puerta, el día 29 de marzo de 2025, como consta en la guía de entrega aportada por LECTA LDTA, adjunta a esta resolución. Anexamos copia al usuario/ expediente.

En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en la página electrónica de la Empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso de citación, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a esta resolución. Anexamos copia al usuario/ expediente.

Ahora bien, el día 03 de abril de 2025, el señor JAVIER PINZO, se acercó a nuestras oficinas de atención al usuario para notificarse personalmente de la citada comunicación. *Anexamos copia al usuario/ expediente.*

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la reclamación verbal realizada el día 07 de marzo de 2025, fue resuelto a través de nuestra comunicación No. 25-240-113827 del 26 de marzo de 2025, y notificado de conformidad con la normatividad vigente. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

RESOLUCION No. 240-25-200855 de 23/04/2025

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. 25-240-113827 del 26 de marzo de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación presentadas el día 07 de marzo de 2025, por el (la) señor (a) **JAVIER PINZON**.

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) **JAVIER PINZON**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintitrés (23) días del mes de abril de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD y al usuario
 WENZ/73
 225720630

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:			