

## RESOLUCION No. 240-26-200207 de 27/01/2026

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 y ROSA INES MURCIA CALDERON**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 4A No. 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 09 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-021542, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en el mes de noviembre 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. 25-240-164110 del 30 de diciembre 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 06 de enero de 2026.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 14 de enero de 2025, radicado bajo No. WEB 26-000664, los señores DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON y ROSA INES MURCIA CALDERON, 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. 25-240-164110 del 30 de diciembre 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 noviembre de 2025*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.

## RESOLUCION No. 240-26-200207 de 27/01/2026

3. **Consumo Facturado Mes Noviembre del 2025:** Tal y como fue indicado en la comunicación recurrida, una vez 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"*.
4. 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."*
5. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de noviembre 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-Octubre-2025 / 21-Noviembre-2025 | 5.443   | 2,1255            | 12.285         | 9.724            |

6. 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 noviembre de 2025, de 5.443 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

Queda claro entonces que, falta a la verdad la recurrente, al indicar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha reconocido desviaciones significativas, siendo en el párrafos anteriores, se indica que, para el periodo del mes de noviembre de 2025, **NO se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.**

## RESOLUCION No. 240-26-200207 de 27/01/2026

7. No obstante lo anterior, nos permitimos indicarle que el 15 de diciembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del mencionado inmueble, se encontró lectura 14.557 metros cúbicos, medidor en buen estado con presión de 16 PSI, 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.
8. Con ocasión al recurso que nos ocupa, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio en mención el día 20 de enero de 2026, quien en visita de verificación en planta de sacrificio bovino Frigorodeo, identificaron medidor en buen estado, el usuario no permitió revisión de las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, se encontraban los equipos en producción. Lectura del medidor No. S-569738-24 de 17.795 metros cúbicos. Anexamos copia del registro/ informe al expediente.
9. En este punto, es importante aclarar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha atendido las solicitudes de visita técnica requeridas en el inmueble ubicado en la Carrera 4A No. 73 – 1 de Rodadero (Magdalena); y prueba de ello, corresponden a las visitas técnicas realizadas los días 15 de diciembre de 2025 (con ocasión al reclamo inicial) y 20 de enero de 2026 (con ocasión al escrito de recursos), como fue expuesto en los párrafos anteriores. Por lo que, la Empresa se permite desvirtuar lo afirmado por el recurrente en tal sentido.
10. Por todo lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de noviembre 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.
11. **Certificado de Calibración, al momento de la instalación del medidor No. S-569738-24:** En cuanto a su afirmación de que GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., no le ha cumplido su petición de entregarle el certificado de calibración del medidor instalado en el mes de julio del 2025, nos permitimos desvirtuar dicha afirmación, toda vez que esta empresa si le respondió oportunamente dicho requerimiento, tal y como lo puede verificar en nuestra comunicación 25-240-153206 del 27 de octubre del 2025, página 3era párrafo 4, en la que se le indicó entre otras cosas 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 del mismo, 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*

## RESOLUCION No. 240-26-200207 de 27/01/2026

*un muestreo en nuestro Laboratorio de Metrología, acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.*

*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.*

Por todo lo anterior, carece de validez su afirmación en cuanto a que, la empresa no le ha respondido su petición relativa a la entrega del certificado de calibración, toda vez que dicha información se entregó al usuario tal y como se indicó en párrafo anterior.

12. **Certificado de Calibración en Laboratorio de Metrología actual, del medidor No. S-569738-24:** En cuanto a su petición del desmonte del medidor y la calibración del mismo en el laboratorio de metrología, igualmente nos permitimos reiterarle que dichas peticiones ya fueron respondidas a través de la Resolución No.240-25-202206 del 9 de octubre del 2025 tal y como lo puede verificar en la página 6 párrafo 5, en la que 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 total de \$1.446.314,00 más IVA.

Por todo lo anterior, carece de validez su afirmación en cuanto a que, la empresa no le ha respondido su petición relativa al desmonte del medidor y la calibración de este en el laboratorio de metrología, toda vez que dicha información se entregó al usuario tal y como se indicó en párrafo anterior (ver resolución No.240-25-202206 del 9 de octubre del 2025).

- Es importante indicar que, revisado nuestro sistema comercial, no se evidencia pago por el costo de la revisión y/o calibración del medidor. Reiteramos 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 total de \$1.446.314,00 más IVA, que corresponde al valor correcto de dicho trabajo.
13. 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 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.**

## RESOLUCION No. 240-26-200207 de 27/01/2026

- 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"*

14. Que GASCARIBE S.A. E.S.P., expidió cupón de pago No. 912607912 el día 28 de noviembre de 2025 por valor total de \$15.344.475,00, correspondiente a los valores que reconoce deber de la factura del mes de noviembre del 2025, el cual fue debidamente cancelado el día 10 de diciembre del 2025, por lo que, a la fecha, se encuentra en reclamo la suma de \$3.998.209,00, por concepto de consumo facturado y contribución del mes de noviembre de 2025, que no reconoce deber.

**RESOLUCION No. 240-26-200207 de 27/01/2026**

15. 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.

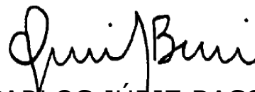
**RESUELVE**

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-164110 del 30 de diciembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 09 de diciembre 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 y ROSA INES MURCIA CALDERON**.

**NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veintisiete (27) día del mes de enero de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD  
WENZ/73  
236148338

**RESOLUCION No. 240-26-200207 de 27/01/2026**

| 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: |           |      |      |