

RESOLUCION No. 240-26-200404 de 18/02/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MIGUEL ANGEL ROSADO HERNANDEZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 21 No. 12 – 36 del Rodadero**, Contrato No.: **4164345**.

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 MIGUEL ANGEL ROSADO HERNANDEZ, realizó reclamación a través de nuestra oficina de atención al usuario, el día 21 de enero de 2026, radicada con interacción No. 236319016, a través de la cual manifestó desacuerdo con el *consumo facturado en el mes de enero de 2026, así como el ajuste de consumo de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, cobrado en la facturación del mes de enero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 21 No. 12 – 36 del Rodadero.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-105301 del 4 de febrero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por el señor MIGUEL ANGEL ROSADO HERNANDEZ, cuya notificación se realizó de conformidad con la normativa vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 11 de febrero de 2026, radicado bajo No. 26-000593, el señor MIGUEL ANGEL ROSADO HERNANDEZ, 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-105301 del 4 de febrero de 2026.

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 resaltar que, la reclamación inicial se basó en el ajuste de consumo de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, *así como el consumo del mes de enero de 2026*, valores facturados en la cuenta de cobro correspondiente al mes de enero de 2026. No obstante, con el fin de resolver el escrito de recursos, es necesario para La Empresa analizar el consumo facturado en los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025.
3. Al momento de elaborar la factura de los meses de mayo, junio, julio, agosto y octubre de 2025, para la empresa no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa, toda vez que, en el período comprendido entre mayo a agosto de 2025, no era visible la lectura en el medidor, y en el mes de octubre, no se tuvo acceso al medidor. Además, al momento de elaborar la factura de los meses de

RESOLUCION No. 240-26-200404 de 18/02/2026

septiembre, noviembre y diciembre de 2025, la lectura registrada por el medidor del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en las facturas de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **2, 2, 2, 2, 2, 2, 2 y 11 metros cúbicos** respectivamente.

4. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: *"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**"* (subrayas y negrillas fuera de texto).
5. Es pertinente aclarar que, al momento de realizar la labor de toma de lectura pueden presentarse diversas situaciones que imposibiliten su correcta medición, tales como que diversos objetos obstaculicen el odómetro del medidor, que el medidor se encuentre dentro de una zona enrejada y sea de difícil acceso, entre otras. Es por estas razones que la ley 142 de 1944, en su artículo 146 (mencionado anteriormente) faculta a las empresas de servicios públicos para facturar el consumo promedio.
6. 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 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."

7. 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

RESOLUCION No. 240-26-200404 de 18/02/2026

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."

8. 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 19 de diciembre de 2025, sin embargo, no fue factible realizar revisión técnica, toda vez que se encontró predio desocupado y en remodelación, usuario que atendió la visita no permite ingreso. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
9. Ahora bien, para la elaboración de la factura del mes de enero de 2026, se verificó que el medidor U-1576900-2011 registraba una lectura de **8244.9770 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **7687.8130 metros cúbicos** (factura de abril 2025), arrojando una diferencia de **557.1640 metros cúbicos**, que aplicándosele el factor de corrección queda en **372 metros cúbicos**, correspondiente a **2, 2, 2, 60, 60, 62, 60, 60, 64 metros cúbicos** para los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025.
10. Cabe anotar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no era factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar cobro de consumo pendiente por facturar en los meses de mayo, junio y julio de 2025. Por lo anterior, solo fue viable para la empresa, cobrar el consumo pendiente por facturar en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, el cual correspondía a **58, 58, 60, 58 y 49**, respectivamente. Así mismo, se realizó el cobro del consumo correspondiente al mes de enero de 2026 de **64 metros cúbicos**.
11. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura del mes de enero de 2026, los **58 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025, por valor de \$173.768,00, los **58 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025, por valor de \$176.552,00, los **60 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2025, por valor de \$179.220,00, los **58 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de noviembre de 2025 por valor de \$172.898,00, los **49 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de diciembre de 2025 por valor de \$145.089,00 y se cobraron los **64 metros cúbicos** correspondientes al mes de enero de 2026 por valor de \$192.256,00, para completar los 372 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
12. Lo anterior, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: *"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*

RESOLUCION No. 240-26-200404 de 18/02/2026

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**" (subrayas y negrillas fuera de texto).

13. Con ocasión a su reclamación, el día 26 de enero de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el citado inmueble, en la cual verificó que el medidor no se encontraba en óptimas condiciones, presentaba las cavidades de los tornillos de seguridad perforadas por los lados. El medidor registraba lectura de 8252 metros cúbicos. Se anexa acta de visita técnica al expediente.
14. Vale la pena indicar que, el día 28 de enero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a una de sus contratistas, con el fin de realizar una revisión técnica al inmueble en comento, quien encontró medidor con fuga perceptible, y procedió a realizar el cambio del medidor U-1576900-2011, dejándolo en poder del usuario, y se instaló el medidor No. K-5492307-25. Se anexa acta de visita técnica al expediente.
15. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, 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.

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, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
16. Así mismo, con ocasión a su escrito de recursos y conforme a lo solicitado, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros operarios el día 12 de febrero de 2026, con el fin de realizar visita técnica al inmueble, sin embargo, no fue factible realizarla debido a que se encontró inmueble solo, se llamó al usuario y no contestó. Conviene mencionar que, no fue factible verificar la lectura del medidor, toda vez que el predio contaba con rejas. Se anexa acta de visita técnica al expediente.
17. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste de consumo de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, así como el consumo del mes de enero de 2026, cobrados en la facturación del mes de enero de 2026, debido a que este corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Así las cosas, no es posible para la empresa acceder a sus peticiones No. 1 y 2.

RESOLUCION No. 240-26-200404 de 18/02/2026

18. Finalmente, en cuanto a lo manifestado en su escrito de recursos, relativo a que ha realizado derechos de petición y no ha obtenido respuesta favorable por parte de la empresa, aclaramos que, el derecho de petición presentado el día 21 de enero 2026 constituye el primer reclamo presentado respecto al *consumo facturado en el mes de enero de 2026, así como el ajuste de consumo de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, cobrado en la facturación del mes de enero de 2026*, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., a través de la comunicación recurrida, dio una respuesta oportuna clara, concreta y de fondo al derecho de petición presentado el 21 de enero de 2026.

19. Es de anotar que, al no dar una respuesta favorable a las pretensiones del peticionario, no implica que no se haya emitido respuesta de fondo. 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,

RESOLUCION No. 240-26-200404 de 18/02/2026

sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”.

20. En tal sentido, es claro que si existió respuesta de fondo; no obstante, ésta fue negativa a la solicitud presentada por usted, lo cual no significa, que con ello haya vulnerado su derecho fundamental de petición.
21. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa

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. 26-240-105301 del 4 de febrero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 21 de enero de 2026, por el (la) señor (a) MIGUEL ANGEL ROSADO HERNNADEZ.

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) **MIGUEL ANGEL ROSADO HERNNADEZ.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los dieciocho (18) días del mes de febrero de 2026.



JUAN CARLOS ZUÑIGA AGUILERA
Jefe Departamento de Ventas y Atención a Usuarios

Anexos: Lo relacionado a la SSPD.

MARMEN /73
237246423

RESOLUCION No. 240-26-200404 de 18/02/2026

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:			