

RESOLUCION No. 240-26-200422 de 20/02/2026

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 la señora ROSA INES MURCIA CALDERON, presentó comunicación recibida a través de nuestra página web el día 05 de enero de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-000113, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en el mes de diciembre 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. 26-240-103551 del 26 de enero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado la señora ROSA INES MURCIA CALDERON, cuya notificación se realizó personalmente por correo electrónico el día 02 de febrero de 2026.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 05 de febrero de 2026, radicado bajo No. WEB 26-002053, 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. 26-240-103551 del 26 de enero 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 indicar, que el usuario en su escrito de recursos señala que estos son contra la resolución No. 240-26- 200207, que resuelve reclamación radicada el 05 de enero del 2026. No obstante lo anterior, se tratará contra la comunicación No. 26-240-103551 del 26 de enero de 2026, la cual resolvió la reclamación realizada el día 05 de enero del 2026.
3. Ahora bien, la reclamación inicial la señora ROSA INES MURCIA CALDERON, manifestó inconformidad por el concepto del consumo facturado en *el mes de diciembre de 2025*,

RESOLUCION No. 240-26-200422 de 20/02/2026

por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.

4. **Consumo Facturado Mes Diciembre del 2025:** Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo 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"*.
5. 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."*
6. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo en la facturación del mes de diciembre 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
22-noviembre-2025 / 23-diciembre-2025	6.816	2,1228	15.496	12.285

7. **En cuanto a la desviación significativa de consumo, indicada el literal A del registro página web y en el párrafo de referencia de la reclamación adjunta, le indicamos lo siguiente:**
8. En cuanto 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**, para el consumo facturado en el mes de diciembre de 2025, correspondiente a 6.816 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

RESOLUCION No. 240-26-200422 de 20/02/2026

9. Con ocasión a su reclamación, nos permitimos indicarle que el 20 de enero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del mencionado inmueble, en la Planta de Sacrificio Bovino Frigorodeo, encontrando que el medidor registraba una lectura 17.795 metros cúbicos, medidor en buen estado. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
10. Ahora bien, con ocasión a la visita antes mencionada GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó las verificaciones correspondientes del área de facturación, por lo que, se procedió a reliquidar el consumo del mes de diciembre de 2025, con ocasión a una modificación del factor de presión a 16 PSI, para dicho periodo de facturación.
11. El mencionado factor de corrección, se encuentra regulado a través del Artículo 1 de la Resolución CREG 033 de 2015, que establece que los Distribuidores de Gas Natural Combustibles por redes, deberán facturar el consumo de gas en volumen, el cual debe expresarse en metros cúbicos a temperatura de 15,56°C (60°F), y para usuarios industriales, una presión atmosférica de 1,01325 bar (14,7 psi).
12. En concordancia con lo anterior y teniendo en cuenta que, en la facturación de este servicio de gas natural el consumo se liquida con base en la diferencia de lecturas del periodo que fueren registradas por el medidor, ajustado por el factor de corrección, el cual, luego de realizar el ajuste con la presión de 16 PSI para el mes de diciembre de 2025, el consumo corregido es de 6.499 metros cúbicos, como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura Actual	-	Lectura Anterior	x	Factor De Corrección	=	Consumo Mes (M3)
Diciembre 2025	15.496		12.285		2,0239		6.499

13. En este orden de ideas y teniendo en cuenta que, el consumo registrado para el mes de diciembre de 2025 fue de 6.499 metro cúbicos GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., luego de calcular el consumo corregido de dicho mes, basados en la presión final del consumo antes mencionada, realizará descuento al consumo de 317 metros cúbicos, en la factura del mes de diciembre de 2025, como se detalla a continuación:

Periodo	Consumo facturado (m3)	-	Consumo corregido Mes (M3)	=	Consumo cobrado de más (m3) pendiente por descontar
Diciembre 2025	6.816		6.499		317

14. Teniendo en cuenta lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó el consumo de 317 metros cúbicos por valor de \$904.401,00., más su respectiva contribución por valor de \$80.492,00, cobrado de más en la facturación del mes de diciembre del 2025.



RESOLUCION No. 240-26-200422 de 20/02/2026

15. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el descuento de los conceptos de consumo y contribución reflejado en la facturación del mes de diciembre de 2025, correspondiente a los consumos cobrados de más en la factura antes mencionada; así como también el cambio de presión de facturación a 16 PSI, para el servicio de gas natural en mención.
16. Ahora bien, con ocasión a su escrito de recursos, la empresa envió a uno de nuestros técnicos el día 07 de febrero de 2026, quien indicó que se realizó revisión del servicio y se encontró fuga perceptible en el centro de medición y en punto de consumo múltiple. El medidor registraba una lectura de 19451 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
17. 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.
18. 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.
19. Con ocasión a la fuga perceptible señalada en párrafos anteriores, el día 20 de febrero de 2026, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención quien indicó que se visitó el lugar y se encontró fuga perceptible en conexión de una estufa con rosca desajustada, por lo anterior se selló y se da ajuste y queda normalizado. Así mismo, se encontró fuga perceptible en punto de salida del centro de medición en manómetro, lo cual se corrigió, cambiando niple rajado. Se dejó el servicio normalizado. El medidor registraba una lectura de 20485 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
20. 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 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 un muestreo en nuestro Laboratorio de Metrología, acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.



RESOLUCION No. 240-26-200422 de 20/02/2026

21. 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 ISSO17025, tal como lo es nuestro Laboratorio de Metrología.
22. 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 (ver comunicación 25-240-153206 del 27 de octubre del 2025).
23. 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.**
24. 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 del mismo 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).
25. En cuanto a su petición de que se le entregue el cupón de pago de los trabajos de calibración del medidor, nos permitimos indicarle que debe acercarse a nuestras oficinas de atención a usuarios, para realizar el pago del costo del trabajo de calibración del medidor por valor **total de \$1.446.314,00 más IVA,** tal y como se indicó en nuestra resolución No.240-25-202206 del 9 de octubre del 2025.
26. Que por lo anterior, le informamos que no es factible acceder a su petición de enviarle un cupón de pago por valor de \$499.489.00, + IVA.
27. 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

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com



RESOLUCION No. 240-26-200422 de 20/02/2026

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-103551 del 26 de enero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas 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 veinte (20) días del mes de febrero de 2026.

CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
237231445

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
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:			