

RESOLUCION No. 240-26-200961 de 28/04/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **CLAUDIA ELENA SALAZAR BENITEZ - KAROLINA TAPIA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CL 22A No. 29-36 S**, de **MALAMBO**, Contrato No.: **8089232**.

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 CLAUDIA ELENA SALAZAR BENITEZ, realizó reclamación verbal en nuestras líneas de atención al usuario, el día 25 de marzo de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 238922680, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo cobrado en la factura del mes de marzo de 2026, en la cual se vio reflejado un ajuste de consumo del mes de febrero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 22A No. 29 - 36 S de Malambo.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 13 de abril de 2026, radicada bajo solicitud No. 238922680, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora CLAUDIA ELENA SALAZAR BENITEZ, 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 escritos de fecha 16 de abril de 2026, radicados bajo No WEB 26-006202 y No. 26-010035, las señoras KAROLINA TAPIA y CLAUDIA ELENA SALAZAR BENITEZ, 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 para ante LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS contra la respuesta telefónica otorgada por la empresa mediante la solicitud No. 238922680.

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. Primeramente, nos permitimos señalar que, revisada nuestra base de datos no se encontró registro de respuesta de petición, queja o reclamo; verbal o escrito; otorgada al usuario del servicio, el día 16 de abril de 2026, por lo cual no es posible pronunciarnos al respecto.
3. Que, teniendo en cuenta los argumentos planteados por la recurrente, una vez verificado nuestro sistema comercial, se constató que, la señora CLAUDIA ELENA SALAZAR BENITEZ, realizó reclamación verbal en nuestras líneas de atención al usuario, el día 25 de marzo de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 238922680, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo cobrado en la factura del mes de marzo de 2026, en la cual se vio reflejado un ajuste de consumo del mes de febrero de 2026*; cuya respuesta fue otorgada por GASCARIBE S.A. E.S.P. a través de comunicación telefónica efectuada el día 13 de abril de 2026, radicada bajo solicitud No. 238922680. Por ello el escrito de recursos se resolverá respecto de dicha reclamación.
4. Por otra parte, el valor de \$258.621,00 corresponde al total de la factura identificada con el número GCFR22529272 del mes de *marzo de 2026*, siendo necesario resaltar que, la reclamación inicial se basó en *el consumo cobrado en la factura del mes de marzo de 2026, en la cual se vio reflejado un ajuste de consumo del mes de febrero de 2026*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos conceptos y periodos de facturación.

RESOLUCION No. 240-26-200961 de 28/04/2026

5. Ahora, 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. 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."

7. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de *febrero de 2026*, 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 **26 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
8. En cuanto a la fuga que indica la recurrente, le informamos que, revisada nuestra base de datos no se encontró registro de reporte de escape realizado por el usuario del servicio.
9. Que, la mencionada fuga, fue detectada por GASCARIBE S.A. E.S.P., mediante revisión técnica efectuada con el fin de investigar la desviación significativa presentada en el mes de febrero de 2026, y ejecutada el día 19 de febrero de 2026, por una de nuestras firmas contratistas bajo Orden de Trabajo No. 392951839, mediante la cual se encontró prueba de funcionamiento cumple. Se detectó fuga perceptible en la interna, con prueba de hermeticidad. Medidor No. E-240293 con una lectura de **6462 metros cúbicos**. Se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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.
11. En virtud de lo anterior, el día 20 de febrero de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble, y mediante revisión técnica se confirmó reparar fuga perceptible en interna ya que el medidor sigue marcando consumo con válvula de interna cerrada. Se deja válvula de acometida cerrada por seguridad. Se encontró medidor con una lectura de **6464 metros cúbicos**. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-26-200961 de 28/04/2026

12. Como puede constatarse, GASCARIBE S.A. E.S.P. dejó la válvula de acometida cerrada por seguridad (servicio suspendido), con el fin de garantizar la seguridad de los habitantes del predio; sin embargo, el usuario hizo uso indebido del mismo, tal como lo confirma la recurrente al manifestar que utilizó el servicio a pesar de la fuga perceptible detectada.
13. Teniendo en cuenta la fuga perceptible detectada y con el fin de realizar los trabajos de reparación, La Empresa envió a una de nuestras firmas contratistas al predio en mención, por lo cual el día 27 de febrero de 2026 bajo Orden de Trabajo No. 393651763, se revisó el centro de medición y acometida, y no presentaron fugas. Se revisó válvula y conexión de equipo y no presentaron fugas. El usuario realizó trabajo independiente. Atendió CLAUDIA SALAZAR. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
14. 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, ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
15. Cabe anotar que, revisado nuestro sistema comercial, no se encontró registro de solicitud por parte del usuario del servicio, mediante la cual requiriera la reparación de la fuga perceptible detectada en el servicio de gas natural del inmueble en mención.
16. Ahora bien, para la elaboración de la factura del mes de *marzo de 2026*, se pudo verificar que el medidor No. E-240293, registraba una lectura de **6474 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **6374 metros cúbicos** (factura de *enero de 2026*), arrojando una diferencia de **100 metros cúbicos**. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de **99 metros cúbicos**.
17. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de *febrero de 2026*, le corresponde un consumo de **51 metros cúbicos**; y al periodo de *marzo de 2026*, le corresponde un consumo de **48 metros cúbicos**.
18. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de *marzo de 2026*, en el sentido de, cobrar los **25 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *febrero de 2026* por valor de \$76.275,00; más los **48 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de *marzo de 2026* por valor de \$113.930,00, para completar los 99 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
19. El ajuste de consumo de los **25 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *febrero de 2026* por valor de \$76.275,00; cobrados en la facturación del mes de *marzo de 2026*, 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"*.
20. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de *marzo de 2026*, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 28 de marzo de 2026, y mediante revisión técnica realizada en las instalaciones del servicio de gas natural la prueba de funcionamiento y de hermeticidad cumplieron. Medidor con una lectura de **6488 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de *marzo de 2026*. Usuaría informa que la fuga perceptible que tenía, la mando a reparar. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-26-200961 de 28/04/2026

21. El día 09 de abril de 2026, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor registraba una lectura de **6493 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
22. En virtud del escrito de recursos, el día 18 de abril de 2025, uno de nuestros técnicos visitó el citado predio con el fin de realizar una nueva revisión técnica, sin poder realizarla porque se encontró casa sola. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
23. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes *febrero de 2026*, reflejado en la facturación del mes *marzo de 2026*; así como, el consumo correspondiente al periodo de *marzo de 2026*, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, no es factible acceder a las pretensiones de la recurrente.

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 telefónica efectuada el día 13 de abril de 2026, radicada bajo solicitud No. 238922680, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 25 de marzo de 2026, por el (la) señor (a) **CLAUDIA ELENA SALAZAR BENITEZ**.

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) **CLAUDIA ELENA SALAZAR BENITEZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintiocho (28) días del mes de abril de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
239818411



RESOLUCION No. 240-26-200961 de 28/04/2026

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DIA:	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:	DIA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:	Contrato:			
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			