

RESOLUCION No. 240-26-200884 de 20/04/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **WILTON ENRIQUE MEDINA ARIAS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 29B No. 25 – 75 de Santa Marta**, Contrato No.: **17127210**.

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 WILTON ENRIQUE MEDINA ARIAS, presentó comunicación verbal en nuestra oficina de Atención a Usuarios el día 12 de marzo de 2026, radicada bajo Interacción No 238456356, manifestando inconformidad por el valor facturado por concepto de consumo en el mes de *febrero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29B No. 25 – 75 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-115578 del 6 de abril de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por el señor RAUL CASTELLON JAIMES, cuya notificación se realizó de conformidad con la normativa vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 13 de abril de 2026, radicado bajo No. Web. 26-005874, el señor WILTON ENRIQUE MEDINA ARIAS, 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 para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-115578 del 6 de abril de 2026.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. 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*, 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:

RESOLUCION No. 240-26-200884 de 20/04/2026

3. *"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."*
4. Ahora bien, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO SEGUNDO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Para elaborar las facturas es obligación de LA EMPRESA adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el parágrafo primero del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 y dicha desviación no encuentra justificada en la analítica de datos establecida por LA EMPRESA en los términos del parágrafo segundo de la misma resolución..."
5. Seguidamente, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO TERCERO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual LA EMPRESA estará obligada a realizarla. Debido a que la visita se adelantará por solicitud del usuario y LA EMPRESA no tiene previsto este gasto, la visita tendrá un costo de acuerdo con lo definido en el anexo 1 del presente Contrato". (negritas nuestras)
6. Para el caso que nos ocupa, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el consumo cobrado en la facturación del citado servicio presentó una desviación significativa, sin embargo, se encuentra que, según la toma de lectura realizada el 26 de febrero de 2026, el instrumento de medición instalado U-350683-W registraba una lectura de **3803 metros cúbicos**, por lo que se validó y se cobró conforme a lo encontrado durante la visita de toma de lectura.
7. En tal sentido, le informamos que el consumo facturado en el mes de febrero de 2026 se realizó por la estricta diferencia de lecturas registrada por el medidor instalado, tal como lo indica la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"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*

RESOLUCION No. 240-26-200884 de 20/04/2026

haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”, tal y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura	-	Lectura Anterior (Ene-2026)	x	FACTOR DE CORRECCIÓN	=	Consumo
Feb-2026	3803 M ³		3760M ³		0.9946		43 M ³

- Al respecto reiteramos que, para la elaboración de la factura del mes de febrero de 2026, la lectura que registraba el medidor instalado en la vivienda era de **3803 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3760 metros cúbicos (factura de enero de 2026), arrojando una diferencia de **43 metros cúbicos**, consumo que fue facturado para ese mes.
- No obstante lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 14 de marzo de 2026, una de nuestras firmas contratistas se acercó al inmueble que nos ocupa, con el fin de hacer la revisión de las instalaciones del servicio, durante la visita se encontró medidor con buen funcionamiento, se realiza prueba de hermeticidad y se verificó fuga perceptible en la instalación, por lo que se dejó la válvula de acometida cerrada por seguridad, no se tomó presión debido a que los conectores se encontraban pegados. El medidor registraba una lectura de **3832 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Se anexa Informe de Visita al expediente.
 - Así las cosas, el día 17 de marzo de 2026 enviamos al predio en comento a uno de nuestros técnicos, quien realizó revisión técnica y encontró fuga perceptible en regulador por venteo y fuga perceptible en interna, por lo que se dejó válvula cerrada por seguridad y se generó orden de trabajo al contratista. Se anexa Informe de Visita al expediente.
 - Por consiguiente, el día 24 de marzo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a una de sus firmas contratistas al inmueble que nos ocupa, quien realizó reparación en interna para corregir fuga perceptible en tramo de la interna en transición de cobre a pealpe, efectuó reparación en centro de medición, cambiando regulador por fuga perceptible en venteo y además, realizó conexión con rizo. Se anexa Informe de Visita al expediente.
- 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.

RESOLUCION No. 240-26-200884 de 20/04/2026

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.

11. Así mismo, con ocasión a su escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros operarios el día 15 de abril de 2026, con el fin de realizar revisión técnica en el inmueble que nos ocupa, sin embargo, no fue factible debido a que, no hubo quien atendiera a nuestros funcionarios. Se anexa Informe de Visita al expediente.
12. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de febrero de 2026, por la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-350683-W. De conformidad con lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes vigente. Por lo tanto, no es posible para la Empresa, acceder a lo solicitado.
13. Le aclaramos que, con ocasión a su escrito de recursos, se llevó a la casilla de reclamación el valor de \$78.157,00 correspondiente al consumo del mes de febrero de 2026 hasta tanto finalice la actuación administrativa.
14. Nos permitimos indicar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de la presente, resolvió de fondo el escrito contentivo de recursos presentado por el señor WILTON ENRIQUE MEDINA ARIAS, y una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
15. Así mismo, 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 de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.

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. 26-240-115578 del 6 de abril de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 12 de marzo de 2026, por el señor WILTON ENRIQUE MEDINA ARIAS.

RESOLUCION No. 240-26-200884 de 20/04/2026

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 señor WILTON ENRIQUE MEDINA ARIAS.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinte (20) días del mes de abril de 2026.



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

Se anexa lo relacionado a la SSPD.

MARMEN /73
239717164

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:			