



RESOLUCION No. 240-26-201272 de 29/05/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **GLADYS MARIA SUAREZ PAVA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 51B No. 2 – 71** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **67048822**.

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 GLADYS MARIA SUAREZ PAVA, realizó reclamación verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, el día 06 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 240605195, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de febrero de 2026, reflejado en el mes de marzo de 2026, y consumo del mes de marzo de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 51B No. 2 - 71, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 13 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 240605195, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, por la señora GLADYS MARIA SUAREZ PAVA, 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 escrito de fecha 13 de mayo de 2026, radicado bajo No. 26-012490, la señora GLADYS MARIA SUAREZ PAVA, 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 telefónica efectuada el día 13 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 240605195.

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 la señora GLADYS MARIA SUAREZ PAVA, manifestó inconformidad por el *ajuste de consumo del mes de febrero de 2026, reflejado en el mes de marzo de 2026, y consumo del mes de marzo de 2026*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.



RESOLUCION No. 240-26-201272 de 29/05/2026

3. 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."

4. Ahora bien, 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."

5. 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 23 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
6. Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 24 de marzo de 2026, a uno de nuestros técnicos al en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
7. Para la elaboración de la factura del mes de marzo de 2026, se pudo verificar que el medidor No. GC-53480-20, registraba una lectura de 2879 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2239 metros



RESOLUCION No. 240-26-201272 de 29/05/2026

cúbicos (factura de enero de 2026), arrojando una diferencia de 640 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 637 metros cúbicos.

8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de febrero de 2026, le corresponde un consumo de 308 metros cúbicos; y al periodo de marzo de 2026, le corresponde un consumo de 329 metros cúbicos.
9. 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 285 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de febrero de 2026; más los 329 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2026, para completar los 637 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de la facturación del mes de febrero de 2026, de los 285 metros cúbicos por valor de \$853.005.00; 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 periodos 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"*.
11. 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 8 de mayo de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo determinar que el medidor registraba una lectura de 2943 metros cúbicos. Se realizaron las pruebas técnicas y no se encontró variación de lectura, medidor en buen estado. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
12. En virtud del escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 28 de mayo de 2026, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indico que se realizó revisión en el centro de medición, puntos de consumo, instalación interna, válvulas de interna, gasodoméstico y no se encontró fuga. Así mismo, se realizó prueba de hermeticidad y no arrojó variación. Se dejó servicio normalizado y sin fuga. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
13. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el *ajuste de consumo del mes de febrero de 2026, reflejado en el mes de marzo de 2026, y consumo del mes de marzo de 2026*, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo que, no es factible acceder a las pretensiones del escrito de recursos.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.



RESOLUCION No. 240-26-201272 de 29/05/2026

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación telefónica efectuada el día 13 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 240605195, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 06 de mayo de 2026, por el (la) señor (a) **GLADYS MARIA SUAREZ PAVA.**

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) **GLADYS MARIA SUAREZ PAVA.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintinueve (29) días del mes de mayo de 2026.

CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
240878332

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:			