

Rad No.: 26-240-121211

Barranquilla, 5/05/2026

Señor(a)
GINA PAOLA CARDENAS JIMENEZ
gp_cj@hotmail.com
Calle 7A No. 61 – 28
Galapa – Atlántico

Contrato: 48137542

Asunto: Confirmación de Comunicación – Verificación de Facturación.

En respuesta a sus comunicaciones recibidas el día 17 de abril de 2026, en nuestras oficinas bajo el No. 26-010146 y a través de nuestra página web radicada bajo el No. WEB 26-006284, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 7A No. 61 – 28 Galapa, Atlántico, de nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios.

Referente a sus **pretensiones No. 1 y 2**, le informamos que, de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 74^[1], contra los actos definitivos procederá el recurso de queja, cuando se rechace el de apelación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

La Ley 142 de 1994, en su artículo 154 de la Ley 142 de 1994, indica: *"De los recursos: El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en los casos que expresamente lo consagre la ley..."*

Ahora bien, con respecto al recurso de queja, le informamos que, este debe ser presentado por el peticionario, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por ser la entidad encargada de darle el respectivo trámite. Cabe señalar que, dicho recurso, se encuentra claramente regulado en el artículo 76^[2] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ^[3], por lo que **GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, no se encuentra facultada legalmente para darle trámite al recurso de queja presentado por usted.

No obstante, teniendo en cuenta su escrito de recurso de queja contra la resolución No. 240-26-200831 de 13/04/2026, le informamos que, **GASCARIBE S.A. E.S.P.**, enviará su comunicación a la SUPERINTEDECENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, con el fin de, que se surtan los trámites pertinentes para tal fin, toda vez que, es el ente encargado para su conocimiento.

En cuanto a sus **pretensiones No. 3 y 4**, le indicamos que el día 10 de marzo de 2026, la señora GINA PAOLA CARDENAS JIMENEZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo del mes de febrero de 2026), de los derechos de petición presentados por usted el día 17 de abril de 2026.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 10 de marzo de 2026, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-114729 del 27 de marzo de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros por concepto de consumo del mes de febrero de 2026 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 8 de abril de 2026, la señora GINA PAOLA CARDENAS JIMENEZ, presentó recurso de apelación, contra la comunicación No. 26-240-114729 del 27 de marzo de 2026.

Cabe señalar que a través de la resolución No. 240-26-200831 de 13/04/2026, se rechazó el citado recurso de apelación, debido a que, de acuerdo con la *Ley 142 de 1994* y el *Contrato de Condiciones Uniformes* que regula las relaciones entre los usuarios y la empresa GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, el recurso de apelación en materia de servicios públicos domiciliarios solo puede interponerse de manera subsidiaria al de reposición, y se concedió recurso de queja ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Así mismo, le informamos que, a la fecha no hemos sido notificados de algún recurso de queja presentado por el usuario del servicio.

Es decir que, los consumos objeto de estudio en la comunicación No. 26-240-114729 del 27 de marzo de 2026 quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por este concepto fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*"

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.*"

No obstante, a lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P., es necesario pronunciarse nuevamente sobre este periodo.

Verificada la facturación No. 2165525030, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de febrero de 2026, de los 26 metros cúbicos cobrados, se facturaron 21 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 15 de abril de 2026.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$64.071,00 por concepto de consumo correspondiente a los 21 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de febrero de 2026. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. U-1199473-2009, en nuestra base de datos.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

Con relación a **pretensión No.5**, relativo 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."

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."

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de marzo 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 8 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

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 15 de abril de 2026, y se pudo verificar que, el medidor se encontraba en buen estado, registrando una lectura de 2196 metros cúbicos, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Para la elaboración de la factura del mes de abril de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 2198 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2178 metros cúbicos (lectura corregida de febrero de 2026), arrojando una diferencia de 20 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 20 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de marzo de 2026, le corresponde un consumo de 10 metros cúbicos; y al periodo de abril de 2026, le corresponde un consumo de 10 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de abril de 2026, en el sentido de, cobrar los 2 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de marzo de 2026; más los 10 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de abril de 2026, para completar los 20 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de marzo de 2026, de los 2 metros cúbicos por valor de \$5.908,00 cobrados en la facturación del mes de abril 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*".

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes marzo de 2026, reflejado en la facturación del mes abril de 2026; así como, el consumo correspondiente al periodo de abril de 2026, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Concerniente a sus **pretensiones No. 6 y 7**, le informamos que, el día 10 de marzo de 2026, el usuario del servicio, acredito pago por valor de \$21.803,00 el cual fue aplicado a la facturación del mes de febrero de 2026, razón por la cual no se verá reflejado en otras facturaciones.

En cuanto a su **pretensión No. 8**, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado tramite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos.

Relativo a su **pretensión No. 9**, señalamos que, de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes que regula las relaciones entre los usuarios y la empresa GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, el recurso de apelación en materia de servicios públicos domiciliarios solo puede interponerse de manera subsidiaria al de reposición, por tal razón dicho recurso fue rechazado por ser improcedente.

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.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
239955415
239896935