

RESOLUCION No. 240-26-201220 de 26/05/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JESUS ALFONSO PEDROZA MAQUINTOZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 13 NO. 2 - 72** de **CIENAGA**, Contrato No.: **17118531**.

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 los señores JESUS ALFONSO PEDROZA MAQUINTOZ - MARINA ISABEL RODRIGUEZ, presentaron comunicación recibida en nuestras oficinas el día 8 de abril de 2026 radicada bajo el No CG.26-000333, mediante la cual *manifestaron desacuerdo con el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 13 No 2 - 72 de Ciénaga - Magdalena.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-120079 del 28 de abril de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por los señores JESUS ALFONSO PEDROZA MAQUINTOZ - MARINA ISABEL RODRIGUEZ, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 08 de mayo de 2026, radicado bajo No CG 26-000454, el(la) señor(a) JESUS ALFONSO PEDROZA MAQUINTOZ, 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. 26-240-120079 del 28 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 y demás normas concordantes.
2. Primeramente, nos permitimos señalar que, el valor de \$701.532,00 señalado por el recurrente, corresponde al total de la facturación del mes de *marzo de 2026*, siendo necesario aclarar que, el recurrente hace énfasis en el consumo facturado en dicho mes, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto del citado concepto y periodo de facturación.
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. El artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

RESOLUCION No. 240-26-201220 de 26/05/2026

“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 **8 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
6. Con el fin de investigar la desviación significativa presentada; no por reporte de escape realizado por el usuario del servicio; GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 3 de marzo de 2026, y bajo orden de trabajo No. 394362238 se realizó revisión técnica a través de la cual se encontró medidor en buen estado, con una lectura de **931 metros cúbicos**, funcionado normal. Se detectó fuga perceptible en la instalación. En el predio funciona un hogar infantil. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. 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.
8. De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica, el día 4 de marzo de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al predio en mención, y mediante revisión técnica se constató escape perceptible por la tubería interna detrás de la puerta de entrada de la casa. Por ello se generó orden de reparación. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
9. Para la elaboración de la factura del mes de *marzo de 2026*, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de **1019 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **764 metros cúbicos** (factura de enero de 2026), arrojando una diferencia de **255 metros cúbicos**. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de **254 metros cúbicos**.
10. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de febrero de 2026, le corresponde un consumo de **129 metros cúbicos**; y al periodo de marzo de 2026, le corresponde un consumo de **125 metros cúbicos**.
11. 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 **121 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de febrero de 2026 por valor de \$348.928,00; más los **125 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2026 por valor de \$348.397,00, para completar los **254 metros cúbicos**, consumidos entre los citados periodos.
12. El ajuste de los **121 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de febrero de 2026 por valor de \$348.928,00, 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”.

RESOLUCION No. 240-26-201220 de 26/05/2026

13. 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 a uno de nuestros contratistas al predio que nos ocupa, el día 10 de abril de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, mediante la cual se encontró casa enrejada, medidor en buen estado, funcionando bien, con una lectura de **1074 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de marzo de 2026. Prueba de hermeticidad no cumple, fuga perceptible en la instalación. Usuario informa que el día anterior fue visitado por unos contratistas y coordinaron efectuar las reparaciones. Se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
14. 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.
15. De acuerdo con lo anterior, el día 14 de abril de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble, y con la autorización del usuario del servicio, se realizó reparación de interna para corregir fuga perceptible en tramo de interna que fue perforado por el usuario al realizar trabajos en el predio. Atendió la señora MARINA RODRIGUEZ. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
16. 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.
17. En virtud del escrito de recursos, el día 13 de mayo de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual se revisó con el detector el centro de medición, la tubería interna y la estufa de cuatro (4) puestos instalada con manguera de seguridad, y todo se encontró normal. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
18. De acuerdo con 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.
19. Por lo anterior, no es factible acceder a las **solicitudes No. 1, 2 y 3** del recurrente.
20. En cuanto a la **solicitud No. 4**, le informamos que, a la presentación de su reclamación, la Empresa elevó a reclamo los valores que no reconoce deber sobre el ajuste de consumo del mes de febrero de 2026 y consumo del mes de marzo de 2026, hasta agotar la presente actuación administrativa. Aunado a lo anterior, a la fecha, el citado servicio se encuentra con servicio; no obstante, si incurre en alguna de las causales de suspensión, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión.
21. Respecto a la **solicitud No. 5**, le informamos que, 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.
22. En relación con las solicitudes del acápite denominado por el recurrente como **"SOLICITUD ADICIONAL"** (sic), le manifestamos lo siguiente:
 - A la **solicitudes No. 1 y 4**, le informamos que, como consecuencia de las pruebas realizadas los días 03 y 04 de marzo de 2026, y 10 de abril de 2026, se comprobó la existencia de la fuga

RESOLUCION No. 240-26-201220 de 26/05/2026

perceptible en la instalación del servicio de gas natural del predio en mención, lo cual le fue informado en dichas visitas técnicas, por lo cual el consumo generado con ocasión a dicho escape es con cargo al usuario del servicio a través de la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente; tal como se indicó en los numerales 7 y 14 de la presente resolución.

- A las **solicitudes No. 2 y 3**, le reiteramos lo señalado en los numerales 8 y 15 de la presente resolución.
- A las **solicitudes No. 5 y 6**, le informamos que, por inconvenientes en nuestro sistema comercial los trabajos de reparación fueron efectuados el día 14 de abril de 2026, tal como se indicó en el numeral 15 de la presente resolución.

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. 26-240-120079 del 28 de abril de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 08 de abril de 2026, por el (la) señor (a) **JESUS ALFONSO PEDROZA MAQUINTOZ**.

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) **JESUS ALFONSO PEDROZA MAQUINTOZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintiséis (26) días del mes de mayo de 2026.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
240713403



RESOLUCION No. 240-26-201220 de 26/05/2026

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:			