

Rad No.: 26-240-113730

Barranquilla, 20/03/2026

Señor(a)  
CARMEN SOFÍA CHÁVEZ MACHUCA  
[hirigalvan31@gmail.com](mailto:hirigalvan31@gmail.com)  
Carrera 49 No. 14A - 42  
Santa Marta.

*Contrato:* 2182656

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 2 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-005722, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 49 No. 14A – 42 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero y febrero de 2026.

Sea lo primero aclarar que, en la facturación se cobran diferentes conceptos asociados al servicio de gas natural, no obstante, teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del concepto de consumo, en la presente comunicación solo nos pronunciaremos al respecto.

### **Consumo de octubre y noviembre de 2026.**

El día 9 de diciembre de 2025, la señora CARMEN SOFIA CHAVES MACHUCA, presentó a través de nuestra línea de atención al cliente un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (***inconformidad con el consumo de los meses de octubre y noviembre de 2025***), del derecho de petición presentado por usted el día 2 de marzo de 2026.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 9 de diciembre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-163915 del 29 de diciembre de 2025, en la cual, se le confirmaron los conceptos de consumo de la facturación de los meses de octubre y noviembre de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 15 de enero de 2026, la señora CARMEN SOFÍA CHÁVEZ MACHUCA, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 25-240-163915 del 29 de diciembre de 2025.

Cabe señalar que a través de la resolución No. 240-26-200186 del 23 de enero de 2026, se rechazó el citado recurso de reposición y en subsidio de apelación, debido a que no ha acreditado el pago de las sumas pertinentes, que no son objeto de reclamo por valor de \$241.111,00, correspondiente a la factura del mes de diciembre de 2025, muy a pesar de que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó oportunamente la entrega de dicha factura para su debida cancelación 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.

BARRANQUILLA - COLOMBIA  
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA  
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA  
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos  
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

**Gascaribe.com**

Es decir que, los consumos objeto de estudio en la comunicación No. 25-240-163915 del 29 de diciembre de 2025, quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio, y por ello, no es factible para la Empresa, acceder a su solicitud de expedición de factura por valores no objeto de reclamo.

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*".

### **Consumo de diciembre de 2025.**

En cuanto al concepto de consumo del mes de **diciembre de 2025**, le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora CARMEN SOFÍA CHÁVEZ MACHUCA, en nuestras oficinas, el día 9 de enero de 2026, radicada con solicitud No. 235891748, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo facturado, que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 9 de enero de 2026, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 23 de enero de 2026, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (confirmar consumo facturado), contra la que se 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, los cuales podía presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es decir, que el término para interponer los recursos vencía el día 30 de enero de 2026, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

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. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

Es decir, que los valores cobrados por concepto de consumo quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 2 de marzo de 2026 relativo al consumo del mes de diciembre de 2025, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal No. 235891748 del 30 de enero de 2026, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en la respuesta del reclamo No. 235891748 del 30 de enero de 2026.

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*".

### **Consumo de enero de 2026.**

El día 9 de febrero de 2026, la señora CARMEN SOFÍA CHÁVEZ MACHUCA, 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 enero de 2026), del derecho de petición presentado por usted el día 2 de marzo de 2026.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 9 de febrero de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-109551 del 27 de febrero de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto consumo y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

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. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...*".

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 2 de marzo de 2026, relativo al consumo de enero de 2026, fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-109551 del 27 de febrero de 2026, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación No. 26-240-109551 del 27 de febrero de 2026.

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*".

### **Consumo de febrero de 2026.**

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."*

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.”*

Que, 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 XX metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 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 3 de marzo de 2026, y se pudo observar que el medidor fue cambiado, toda vez que, el anterior no se encontraba en óptimas condiciones (medidor parado).

Teniendo en cuenta lo anterior, se cobro el consumo promedio del mes de febrero de 2026

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo del mes de febrero de 2026, reflejado en dicha cuenta de cobro, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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](http://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. Solo para el consumo del mes de febrero de 2026. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://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

GSS001/73  
238112164