

RESOLUCION No. 240-26-201304 de 02/06/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 22 No. 6 - 23** de **Barranquilla**, Contrato No.: **48094702**.

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 LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 05 de mayo de 2026, radicada con Interacción No. 240535859, mediante la cual *manifestó desacuerdo con el consumo cobrado en la factura del mes de febrero y marzo de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22 No. 6 - 23, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación realizada en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo Interacción No. 240535859, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, 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 19 de mayo de 2026, radicado bajo No 26-012829, la señora LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, 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 respuesta otorgada por la empresa a la reclamación radicada bajo Interacción No. 240535859.

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 aclarar que, si bien la reclamación inicial se basó en *el consumo facturado en los meses de febrero del mes de febrero y marzo de 2026*, sin embargo, para GASCARIBE S.A. E.S.P. se hace necesario pronunciarse además sobre el consumo facturado en el mes de *abril de 2026*.
3. Respecto al consumo facturado en el mes de febrero de 2026, le indicamos que este corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor N° U-1766697-2011, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, y como detallamos a continuación:

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

RESOLUCION No. 240-26-201304 de 02/06/2026

PERIODO	LECTURA ACTUAL	-	LECTURA ANTERIOR	x	FACTOR DE CORRECCIÓN	=	CONSUMO MES (m³)
Feb-26	2792		2768		0,9935		24

- Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de febrero de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.
- Ahora bien, el consumo del mes de marzo de 2026 correspondía a la diferencia de lecturas registrada por el medidor instalado. En tal sentido, para la elaboración de la factura del mes de *marzo de 2026* se verificó que el medidor instalado registraba una lectura de **2829 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2792 metros cúbicos** (factura de febrero de 2026), arrojando una diferencia de **37 metros cúbicos**, para el mes de marzo de 2026, por valor de \$ 80.669,00.
- 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."

- 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."

RESOLUCION No. 240-26-201304 de 02/06/2026

8. Ahora bien, al momento de elaborar la factura del mes de abril 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 **24 metros cúbicos** por valor de \$ 42.140,00, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
9. Con ocasión a su reclamación, el día 11 de mayo de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró medidor en buen estado con una lectura de **2827 metros cúbicos**. Se hizo prueba de hermeticidad y no se detectó fuga. Funciona una estufa doméstica. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. Teniendo en cuenta la lectura de **2827 metros cúbicos**, encontrada a través de la revisión técnica efectuada el día 11 de mayo de 2026, se evidenció un error de lectura en la facturación del mes de marzo de 2026.
11. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble para el mes de marzo de 2026, estableciéndola en **2808 metros cúbicos** hasta el 01 de abril de 2026, y para el mes de abril de 2026, estableciéndola en **2824 metros cúbicos** hasta el día 02 de mayo de 2026.
12. Así las cosas, la lectura de **2808 metros cúbicos** (marzo de 2026) es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2792 metros cúbicos** (factura de febrero de 2026), arrojando una diferencia de **16 metros cúbicos**. Es decir que, al mes de marzo de 2026 le corresponde un consumo de 16 metros cúbicos.
13. De igual manera, la lectura de **2824 metros cúbicos** (abril de 2026) es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2808 metros cúbicos** (factura de marzo de 2026), arrojando una diferencia de **16 metros cúbicos**. Es decir que, al mes de abril de 2026 le corresponde un consumo de 16 metros cúbicos.
14. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de abril de 2026, los **21 metros cúbicos** cobrados de más en el mes de marzo de 2026, por valor de \$56.308,00, y los **8 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de abril de 2026 por valor de \$17.591,00, para un total descontado por valor de \$73.899,00.
15. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle un buen servicio.
16. En virtud de su escrito de recursos, el día 20 de mayo de 2026, uno de nuestros técnicos realizó una nueva revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual encontró fuga en conexión flexible. Usuario manifiesta que realizará las reparaciones por su cuenta. Al momento de la revisión, el medidor registraba una lectura de **2832 metros cúbicos**. Atendió Ledys Triviño. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-26-201304 de 02/06/2026

17. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el consumo facturado en el mes de febrero de 2026, así como los ajustes de consumo realizados para los meses de marzo y abril de 2026, correspondiente al descuento de los **21 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de marzo de 2026, por valor de \$56.308,00, y los **8 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de abril de 2026 por valor de \$17.591,00, para un total descontado por valor de \$73.899,00.

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 realizada en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo Interacción No. 240535859, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 05 de mayo de 2026, por el (la) señor (a) **LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO**.

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) **LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los dos (02) días del mes de junio de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARMEN/73
241048722

RESOLUCION No. 240-26-201304 de 02/06/2026

NOTIFICACIÓN PERSONAL					
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DÍA:	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:		DÍA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:		Contrato:			
El notificado:	FIRMA:				
	N° DE CEDULA:				