

## RESOLUCION No. 240-26-201350 de 05/06/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ELVIRA ROSA SALGADO PEREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 39B No. 18D – 28 de Ciénaga**, Contrato No.: **17156120**.

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 ELVIRA ROSA SALGADO PEREZ, presentó comunicación a través de nuestra oficina de atención al usuario el día 29 de abril de 2026, radicada bajo Interacción No. CG-26-000416, manifestando inconformidad por los *valores facturados por concepto de consumo en el mes de marzo de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 39B No. 18D – 28 de Ciénaga.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-121822 del 07 de mayo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo al derecho de petición presentado por la señora ELVIRA ROSA SALGADO PEREZ, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 25 de mayo de 2026, radicado bajo No. CG 26-000504, la señora ELVIRA ROSA SALGADO PEREZ, 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. 26-240-121822 del 07 de mayo 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. Sea lo primero indicar que, por medio de la reclamación inicial la usuaria manifestó su inconformidad con el consumo facturado en el mes de marzo de 2026, por lo que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., se hace necesario pronunciarse sobre el ajuste de consumo de los meses de enero y febrero de 2026 cobrados en la factura del mes de marzo de 2026, y el consumo facturado en el mes de marzo de 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*

## RESOLUCION No. 240-26-201350 de 05/06/2026

*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 parágrafo 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. Que, al momento de la elaboración de la facturación del mes de enero 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 **7 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, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 23 de febrero de 2026, quien encontró medidor en mal estado, no presentaba tapones de seguridad y tornillos maltratados, además el odómetro se encontraba desalineado. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
7. Así mismo, debido a que, al momento de elaborar la factura del mes **febrero de 2026**, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor en mal estado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **2 metros cúbicos**.
8. Ahora bien. para la elaboración de la factura del mes de marzo de 2026, fue posible verificar que el medidor registraba una lectura de **387 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **284 metros cúbicos** (factura de diciembre de 2025), arrojando una diferencia de **103 metros cúbicos**, que al aplicar el factor de corrección arroja un consumo corregido de **102 metros cúbicos**, correspondiente a **34 metros cúbicos** para cada uno de los meses de enero, febrero y marzo de 2026.
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 **27 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de enero de 2026 por la suma de \$62.067.00 subsidio incluido; los **32 metros cúbicos** que le corresponden al mes de febrero de 2026 por la suma de \$69.015.00 subsidio incluido; así como los **34 metros cúbicos** que le corresponden al mes de marzo de 2026, por valor de \$71.807,00, subsidio incluido, para completar los **102 metros cúbicos** consumidos en los citados periodos.

## **RESOLUCION No. 240-26-201350 de 05/06/2026**

10. El ajuste de consumo de la facturación de los meses de enero y febrero de 2026, de los 27 y 32 metros cúbicos por valor de \$62.067.00 y \$69.015.00, 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*".
  11. Con ocasión a su petición inicial, el día 30 de abril de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al inmueble que nos ocupa, con el fin de realizar una verificación técnica de las instalaciones, sin embargo, no fue factible debido a que no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
  12. Conviene indicar que, el día 25 de abril de 2026 GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de sus operarios al inmueble en mención quien encontró medidor con odómetro desalineado, por lo que se realizó el cambio del medidor K-4902390-23 y se instaló medidor nuevo SH-21069881-25. Se deja medidor retirado en poder del usuario. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
  13. Con ocasión a su escrito contentivo de recursos, el día 26 de mayo de 2026, enviamos al inmueble en mención a uno de nuestros operarios, el cual revisó con detector centro de medición, tubería interna y estufa de 4 pesos instalada con manguera de seguridad, y se encontró todo en buen estado y sin fuga alguna. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
  14. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de ajuste de consumo de los meses de enero y febrero de 2026, cobrado en marzo de 2026, y el consumo facturado en el mes de marzo de 2026, debido a que este corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a su pretensión No. 1.
  15. En cuanto a su solicitud No. 2, de no suspender el servicio de gas natural le indicamos que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden.
- Conviene aclarar que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no genera reportes a centrales de riesgo con ocasión a las deudas derivadas de la prestación del servicio público de gas natural.

## **RESOLUCION No. 240-26-201350 de 05/06/2026**

Adicionalmente, con ocasión a su escrito de recursos de llevó a la casilla de reclamación el valor de 198.480.00, correspondiente a los ajustes de los meses de enero y febrero de 2026 cobrados en la factura del mes de marzo de 2026, y el consumo hasta tanto se agote la actuación administrativa.

16. En cuento a la pretensión No. 3, le indicamos que, una vez que 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.

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. 26-240-121822 del 07 de mayo de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 29 de abril de 2026, por el (la) señor (a) **ELVIRA ROSA SALGADO PEREZ.**

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) **ELVIRA ROSA SALGADO PEREZ.**

### **NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los cinco (05) días del mes de junio de 2026.



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

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

MARMEN /73  
241304590



## RESOLUCION No. 240-26-201350 de 05/06/2026

<b>NOTIFICACIÓN PERSONAL</b>				
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:			