

RESOLUCION No. 240-26-202018 de 20/08/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **KIMBERLY MARGARITA DE LA ASUNCION CASTRO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 2 No 18 – 63 de Ciénaga**, Contrato No.: **17104285**.

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 KIMBERLY MARGARITA DE LA ASUNCION CASTRO presentó comunicación en nuestras oficinas de atención al usuario el día 10 de julio de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000700, manifestando inconformidad por los valores facturados por concepto de *ajuste de consumo de los meses de abril y mayo de 2026 cobrado en junio de 2026, así como sobre el consumo facturado en el mes de junio de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No 18 – 63 de Ciénaga.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-136035 del 29 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo al derecho de petición presentado por la señora KIMBERLY MARGARITA DE LA ASUNCION CASTRO, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 05 de agosto de 2026, radicado bajo No. CG 26-000812, la señora KIMBERLY MARGARITA DE LA ASUNCION CASTRO, 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. 26-240-136035 del 29 de julio de 2026, la cual se encuentra adjunta al escrito de recursos, (y *no como indica la recurrente, el acto administrativo 26-240-136095*).

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. 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 parágrafo 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."

RESOLUCION No. 240-26-202018 de 20/08/2026

3. 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."

4. Que, al momento de la elaboración de la facturación de los meses de abril y mayo 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 **25 Y 25 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
5. 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 05 de junio de 2026, sin embargo, no fue factible debido a que el usuario que atendió la visita no autorizó la revisión. Se verificó que el medidor registraba una lectura 335 metros cúbicos. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.

Respecto a lo indicado en su escrito de recursos, le aclaramos que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor. En consonancia con lo anterior, no es factible acceder a sus peticiones 2 y 3.

6. Teniendo en cuenta lo anterior, la elaboración de la factura del mes de junio de 2026, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha del 27 de junio de 2026, arrojando una lectura de 367 metros cúbicos. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 126 metros cúbicos (factura de marzo de 2026), arrojando una diferencia de **241 metros cúbicos**, que al aplicar el factor de corrección arroja un consumo corregido de **238 metros cúbicos**, correspondiente a **81, 80 y 77 metros cúbicos** para los meses de abril, mayo y junio de 2026, respectivamente.
7. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de junio de 2026, en el sentido de, cobrar los **56 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de abril de 2026 por la suma de \$160.328,00; los **55 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2026 por la suma de \$154.220,00; así como los **77 metros cúbicos** que le corresponden al mes de junio de 2026 por la suma de \$197.056,00 subsidio incluido, para completar los **238 metros cúbicos** consumidos en los citados periodos.

RESOLUCION No. 240-26-202018 de 20/08/2026

8. El ajuste de consumo de la facturación del mes de abril de 2026, de los 56 metros cúbicos por valor de \$160.328.00 y del mes de mayo de 2026, de los 55 metros cúbicos por valor de \$154.220.00; cobrados en la facturación del mes de junio 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*”.
9. Asimismo, con ocasión a su petición inicial, el día 14 de julio de 2026, una de nuestras firmas contratistas efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual encontró centro de medición en buen estado, fuga perceptible en válvula y gasodoméstico por válvula. El usuario que atendió la visita no autorizó realizar las reparaciones, por lo que se dejó válvula de interna cerrada por seguridad. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
- 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.
- 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.
10. Con ocasión a su escrito contentivo de recursos, el día 07 de agosto de 2026, enviamos al inmueble en mención a uno de nuestros operarios, el cual revisó con el detector centro de medición, tubería interna y estufa de cuatro quemadores instalada con manguera de seguridad y encontró todo en buen estado y sin fuga, por lo que se observó que la fuga identificada el 14 de julio de 2026 había sido reparada. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
11. 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 abril y mayo de 2026 cobrado en la factura de junio de 2026, así como el consumo correspondiente a junio 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 petición No. 1.
12. En cuanto a su petición No. 4, le indicamos que por medio de la presente GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió de fondo cada una de las peticiones de su escrito de recursos, y 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 alza 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.

RESOLUCION No. 240-26-202018 de 20/08/2026

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-136035 del 29 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 10 de julio de 2026 por el (la) señor (a) **KIMBERLY MARGARITA DE LA ASUNCION CASTRO**.

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) **KIMBERLY MARGARITA DE LA ASUNCION CASTRO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinte (20) días del mes de agosto de 2026.



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

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

MARMEN/73
244146986

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DÍA:	MES:	AÑO:
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:			

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