

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DANIEL MURCIA CALDERON** Representante Legal de **UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA.**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **KR 4A CL 73 - 1** de **RODADERO (MAG)**, Contrato No. **17203556**.

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 el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON Representante Legal de UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA., presentó comunicación a través de nuestra página WEB, el día 27 de agosto de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-015194, mediante la cual *manifestó desacuerdo con el consumo del mes de julio de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4A No. 73 – 1 en Rodadero – Magdalena, a nombre de UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-145399 del 16 de septiembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON Representante Legal de UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA., cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 24 de septiembre de 2025, radicado bajo No WEB 25-017139, el(la) señor(a) DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON Representante Legal de UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA., 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. 25-240-145399 del 16 de septiembre de 2025.

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. Que en la petición inicial presentada el 27 de agosto del 2025, el recurrente reclamo exclusivamente la facturación del mes de julio del 2025, por lo que en este recurso solamente nos pronunciaremos sobre dicha facturación.
3. Respecto al término de respuesta dada al derecho de petición presentado el día 27 de agosto de 2025, radicado bajo el No. WEB 25-015194, nos permitimos informarle que, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

La ley ha previsto otros mecanismos cuando la notificación personal no es posible, a través de los artículos 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que señalan lo siguiente:

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

ARTÍCULO 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. *Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.*

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

67. NOTIFICACIÓN PERSONAL. *Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.*

...
La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:
1. Por medio electrónico. *Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.*

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 51 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que establece las condiciones uniformes que rigen la relación de nuestra empresa con los usuarios del servicio, dispone lo siguiente:

51.- NOTIFICACIONES: *Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique.*

Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor el señor DANIEL LEONIDAS MURCIA CALDERON Representante Legal de UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA., el día 27 de agosto de 2025, radicado bajo el No. WEB 25-015194, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 16 de septiembre de 2025, fecha en la cual fue expedida la comunicación No. 25-240-145399, mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

Ahora bien, para el caso en estudio, el peticionario solicitó que la respuesta a su derecho de petición fuera notificada por medio electrónico a los correos danielmurcia@frigorodeo.com, carolinamurciadiaz@frigorodeo.com y carolinamurciadiaz@gmail.com, tal como lo señaló en el mismo derecho de petición.

Por lo anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 23 de septiembre de 2025, se realizó la notificación de la comunicación No. 25-240-145399 del 16 de septiembre de 2025, por medio electrónico a través de la

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

empresa de mensajería ANDES, autorizada para tal efecto, tal y como se aprecia en la copia de las Actas de Envío y Entrega de Mensaje de Datos, adjuntas a esta resolución.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 27 de agosto de 2025, radicado bajo el No. WEB 25-015194, fue resuelto a través de nuestra comunicación No. 25-240-145399 del 16 de septiembre de 2025, y notificado personalmente de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

4. Por otra parte, nos permitimos resaltar que, la reclamación inicial; cuya respuesta es objeto del recurso que hoy nos atañe; se basó en el consumo facturado en el mes de *julio de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y periodo de facturación, no siendo factible pronunciarnos sobre conceptos y periodos diferentes.
5. Ahora, es importante indicar que, para determinar la cantidad de gas que se le entrega a este servicio, se deben tener en cuenta las condiciones de presión y temperatura con las que se mide el gas natural del cliente en el punto de entrega, y el volumen registrado por el medidor debe ser ajustado utilizando el factor de corrección.
6. Este factor de corrección se encuentra regulado a través del Artículo 1 de la Resolución CREG 033 de 2015, que establece que los Distribuidores de Gas Natural Combustibles por redes, deberán facturar el consumo de gas en volumen, el cual debe expresarse en metros cúbicos a temperatura de 15,56 °C (60 °F), y una presión atmosférica de 1,01008 bar (14,65 psi).
7. En concordancia con lo anterior, le indicamos que, la facturación del servicio de gas natural, el consumo se liquidó con base en la diferencia de lecturas del periodo, que fueren registradas por el medidor, ajustado por el factor de corrección.
8. 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 37 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."
9. El artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO SEGUNDO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

"Para elaborar las facturas es obligación de LA EMPRESA adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el parágrafo primero del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 y dicha desviación no encuentra justificada en la analítica de datos establecida por LA EMPRESA en los términos del parágrafo segundo de la misma resolución..."

10. Seguidamente, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO TERCERO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual LA EMPRESA estará obligada a realizarla. Debido a que la visita se adelantará por solicitud del usuario y LA EMPRESA no tiene previsto este gasto, la visita tendrá un costo de acuerdo con lo definido en el anexo 1 del presente Contrato". (negrillas nuestras)

11. Para el caso que nos ocupa, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el consumo cobrado en la facturación del citado servicio presentó una desviación significativa que se encuentra justificada.
12. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de *julio de 2025*, que presenta desviación significativa justificada, por lo que fue cobrado por la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No. S-7017323-16 (antes instalado) y No. S-569738-24 (nuevo instalado). De conformidad con lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes vigente.
13. Respecto a los medidores antes señalados, consideramos importante señalar que el día 10 de julio de 2025, una de las firmas contratistas de GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a realizar el cambio de medidor No. S-7017323-16 por encontrarse en mal estado y se instaló el medidor No. S-569738-24. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
14. Por lo anterior, para la elaboración de la factura del mes julio de 2025, se verificó que, se consumió un total de 4361 metros cúbicos, teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el día 10 de julio de 2025, ajustado por el factor de corrección.
15. Ahora bien, con el fin de brindar explicación sobre el consumo de 4361 metros cúbicos reflejado en la factura del mes de julio de 2025, nos permitimos detallar a continuación, las visitas relacionadas con el cambio de medidor.
16. Que GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al inmueble en mención el día 26 de abril de 2025, quien realizó verificación con transfer portátil y observó que al momento de colocarle un flujo no mueve la unidad de pulso, que parada no marca flujo, medidor en mal estado de funcionamiento (dañado). Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

17. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al inmueble en mención el día 10 de julio de 2025, quien realizó revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, y procedió a ejecutar trabajos en centro de medición, para cambiar medidor No. S-7017323-16, ya que se encontraba en mal estado. Medidor nuevo instalado No. S-569738-24. Se entregó medidor anterior al usuario. La visita fue atendida por el señor Alfonso. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
18. Para la elaboración de la factura del mes *julio de 2025*, se verificó que, se consumió un total de 4361 metros cúbicos, teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el día 10 de julio de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:
- Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. S-7017323-16 antes que se realizara su cambio, había sido de 178095 metros cúbicos, (factura del mes de junio de 2025), a la lectura 179073 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada en la fecha en que se realizó el retiro del medidor, (es decir, el día 10 de julio de 2025), esto muestra una diferencia de 978 metros cúbicos; más los 1048 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor N° S-569738-24, al momento de elaborar la factura del mes de julio de 2025, nos arroja un total de 2026 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en **4361 metros cúbicos**.
19. Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al inmueble en mención el día 3 de septiembre de 2025, y mediante visita de verificación en centro Ganadero Gaira se encontró, medidor S-569738-24 en buen estado de funcionamiento. Lectura de 5193 metros cúbicos. No se tuvo acceso a los equipos, no se pudo realizar prueba de presión y hermeticidad, toda vez que, estaban haciendo uso del servicio de gas natural. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
20. En relación con el argumento del recurrente, al señalar que GASCARIBE S.A. E.S.P. no atendió y evadió, la petición relacionada con la revisión y/o calibración del medidor instalado en el inmueble en mención; nos permitimos aclarar que, a través de la comunicación recurrida se atendió la mencionada petición, sin embargo, no acceder a las pretensiones del usuario reclamante, no es sinónimo de no haber dado respuesta a su derecho de petición.
- Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-1089 de 2001 resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia:
 - "a) *El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*
 - "b) *El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*
 - "c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

"d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

- La Corte Constitucional en Sentencia C-792 de 2006 precisó que:

"la obligación de la autoridad destinataria de la petición de proferir una respuesta oportuna, que resuelva de fondo lo solicitado, y sea oportunamente comunicada a su destinatario, se desenvuelve en el ámbito de los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición. Al respecto la Corte ha señalado que "una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta"

21. El recurrente manifiesta que, hubo falla en la prestación del servicio ya que, al momento de instalar el nuevo medidor en el mes de julio de 2025, no se le hizo entrega del certificado de calibración de dicho medidor. Al respecto, le aclaramos que, no es factible para la empresa hacer entrega de este, toda vez que, el lote de medidores adquiridos por la empresa se compra con un sello de conformidad del producto ya avalado por la norma técnica aplicable, que para este caso es la NTC 2728, de cuyo lote, la empresa unilateralmente realiza un muestreo en nuestro Laboratorio de Metrología, acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.

Cabe indicar que, el artículo 28 del decreto 2269 de 1993, señala que, los certificados válidos técnicamente, son los expedidos por los organismos de certificación debidamente acreditados por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) con la norma ISSO17025, tal como lo es nuestro Laboratorio de Metrología.

22. Ahora bien, respecto a la **Petición No. 1**, respecto a su solicitud de retiro del medidor instalado en el predio en mención, y trasladarlo para realizar la revisión y/o calibración de este, en nuestro laboratorio de Metrología, es preciso aclarar que, a través de la comunicación recurrida se le informó que, para acceder a dicha petición es necesario que cancele en nuestras oficinas de atención al cliente, el costo de la revisión y/o calibración, por valor de \$499.489+IVA; sin embargo, hubo una inconsistencia en cuanto al costo de la misma, toda vez que, dicha prueba no solo es relativa a la calibración, sino relacionados con el monte y desmonte del equipo de medición, el respectivo transporte, entre otros. Es por ello por lo que, el costo de la mencionada prueba asciende a la suma total de \$1.446.314,00 más IVA.

Es preciso señalar que, en la comunicación recurrida se le indicó que, si el usuario desea que se le haga una revisión y/o calibración del medidor en un laboratorio de metrología imparcial a la empresa, toda vez que, el usuario se encuentra en la libertad de hacerlo, si así lo desea; sin embargo, si elige dicha opción, es el mismo usuario el que debe realizar las acciones pertinentes para tal fin; esto es; escoger el laboratorio que desea sea calibrado el medidor, así mismo, informar a la empresa una vez sea escogido el mismo.

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

Adicionalmente, el laboratorio debe cumplir con las normas de acreditación, y el certificado de calibración debe ser expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante la ONAC, de acuerdo a lo dispuesto en la norma NTC 17025, de acuerdo con lo establecido en el contrato de Condiciones Uniformes celebrado con la empresa, artículo **19 CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACION:** " *la calibración de los medidores la realizara LA EMPRESA en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).* ", por lo que le solicitamos informarnos el laboratorio donde realizara la calibración del medidor y confirmarnos su realización para de esta manera proceder con su requerimiento.

Para la entrega del cupón de pago para la ejecución de la revisión y/o calibración del medidor instalado en el inmueble en mención, en nuestro laboratorio de Metrología, es necesario que se acerque a nuestras oficinas de atención al usuario, donde uno de nuestros auxiliares lo atenderá. Por ello, no es factible acceder a la petición del envío del citado cupón de pago.

23. En relación con la **Petición No. 2**, le informamos que, los días 25 de septiembre de 2025, 07 y 08 de octubre de 2025, se expidieron cupones de pago por los valores que reconoce deber, hasta tanto finalice la presente actuación administrativa.
24. En cuanto a la **Petición No. 3**, le informamos que no es posible acceder a unificar las reclamaciones relacionadas con el consumo de los meses de julio y agosto de 2025, toda vez que las peticiones fueron efectuadas de manera independientemente por usted.

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. 25-240-145399 del 16 de septiembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 27 de agosto de 2025, por el (la) señor (a) **DANIEL MURCIA CALDERON** Representante Legal de **UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA.**

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) **DANIEL MURCIA CALDERON** Representante Legal de **UNION GANADERA DE SANTA MARTA LTDA.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los nueve (9) días del mes de octubre de 2025.



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

Anexos: Lo anunciado al recurrente y a la SSPD.

MARLUQ/73
231843008

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

RESOLUCION No. 240-25-202206 de 09/10/2025

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:			