

## **RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026**

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DIOMAR FORERO MURILLO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 27 CL 43A - 45 CASA 1 de MALAMBO (ATLÁNTICO)**, Contrato No. **67604630**.

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 (la) señor (a) DIOMAR FORERO MURILLO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención a usuarios, el día 21 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233986854, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025 y consumo del mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 CL 43A - 45 Casa 1, de Malambo (Atlántico).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-161098 del 12 de diciembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, por el (la) señor (a) DIOMAR FORERO MURILLO, 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 15 de enero de 2026, radicado bajo No. 26-001123, el (la) señor (a) DIOMAR FORERO MURILLO, presentaron 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 25-240-161098 del 12 de diciembre 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. Sea lo primero indicar que, en el derecho de petición inicial, el (la) señor (a) DIOMAR FORERO MURILLO, manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025 y consumo del mes de octubre de 2025*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

### **RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026**

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 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 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."*

5. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de septiembre de 2025, 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 11 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 29 de septiembre de 2025, con el fin de ejecutar una revisión técnica el cual se evidencio que el medidor registraba una lectura de 159 metros cúbicos, el cual se realizaron pruebas y no presenta fuga.
7. Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 162 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 80 metros cúbicos (factura de agosto

**RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026**

de 2025), arrojando una diferencia de 82 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 82 metros cúbicos.

8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 42 metros cúbicos; y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 40 metros cúbicos.
9. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de octubre de 2025, en el sentido de, cobrar los 31 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025; más los 40 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 82 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2025, de los 31 metros cúbicos por valor de \$80.230.00, cobrados en la facturación del mes de octubre de 2025, 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 periodos 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 reclamación sobre el consumo facturado en el mes de octubre de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 26 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que el medidor se encuentra en buen estado y registraba una lectura de 200 metros cúbicos, se realizaron pruebas y no presenta fuga.
12. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes septiembre de 2025, reflejado en la facturación del mes octubre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de octubre de 2025 de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
13. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de septiembre de 2024, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 26 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que el medidor se encuentra en buen estado y registraba una lectura de 200 metros cúbicos, se realizaron pruebas y no presenta fuga. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*

## **RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026**

14. Con ocasión al escrito de recursos, el día 16 de enero de 2026, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que se revisó el centro de medición e instalación interna y la conexión de la estufa de cuatro quemadores empotrada sin fuga. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
15. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto del *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025 y consumo del mes de octubre de 2025*. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.
16. Respecto a la respuesta de la reclamación verbal realizada el día 21 de noviembre de 2025, presentada por el (la) señor (a) DIOMAR FORERO MURILLO, radicada bajo 233986854, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025 y consumo del mes de octubre de 2025, nos permitimos realizar los siguientes comentarios:*
17. Sin embargo, antes de profundizar sobre el caso *sub examine* resulta importante precisar el marco jurídico aplicable a la presente actuación administrativa:

### **I. Marco jurídico aplicable al ejercicio del derecho de petición:**

- a. La Ley 142 de 1994 sobre servicios públicos domiciliarios establece en su artículo 152 que el derecho de petición es de la esencia del contrato que las empresas tienen con los usuarios. Este derecho se encontraba regulado en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 13 al 33, disposiciones que fueron declaradas inexecutable por la Corte Constitucional, mediante sentencia C-818 de noviembre 1º de 2011 por vicios de forma, por lo que la propia Corte le confirió efectos diferidos a su decisión, permitiendo conservar su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014 y mientras el Congreso de la República tramitaba la ley estatutaria que debía regular la materia.
- b. El día 30 de junio de 2015, se promulgó la Ley Estatutaria 1755, la cual reglamentó el derecho fundamental de petición sustituyendo el Título II de la parte primera de la Ley 1437 de 2011 del código de Procedimiento Administrativo.
- c. El 19 de julio de 2016, se expidió el Decreto 1166, *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*

## **RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026**

Al respecto, el decreto regula las peticiones verbales que se presentan, ya sea en forma presencial o por vía telefónica o cualquier medio electrónico, de comunicación o de transferencia de voz.

El derecho de petición debe responderse dentro el plazo legal. La norma (artículo 2.2.3.12.4.) permite que la petición se responda de manera verbal. En ese caso en la constancia de radicación deberá quedar explícita la respuesta que se le dio al peticionario. El único caso en el que no es necesario dejar la constancia es cuando la respuesta es una simple orientación encaminada a establecer la autoridad ante la cual el peticionario debe dirigirse<sup>1</sup>.

De una lectura inicial, surge alguna preocupación por lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.10, que señala: *"La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del decreto 1494 de 2015."* La información pública es *"aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública."* En ese caso, tal como lo establece el artículo 26 de la citada ley, la respuesta debe darse mediante un *"acto escrito"*, mediante el cual se responde de manera oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, la respectiva solicitud.

De acuerdo con lo anterior, las solicitudes, quejas, reclamos que presenten en general los usuarios en forma verbal, puede responderse de la misma manera. Solo cuando soliciten información pública, la respuesta debe ser por escrito.

### **II. Alcances de la respuesta verbal de la empresa:**

Así las cosas, teniendo en cuenta que la petición fue presentada en forma verbal, la empresa estaba facultada por la ley para responderla de la misma manera como efectivamente hizo y como consta en el registro correspondiente. Si el peticionario quería una respuesta escrita, tenía dos opciones:

- a. Haber presentado una petición por escrito, evento en el cual la respuesta tiene que hacerse de esa manera;
- b. Haber requerido en su petición verbal, que la respuesta fuera por escrito y la empresa hubiese obrado en tales términos.

Para el caso que nos ocupa, la petición fue presentada verbalmente en nuestras líneas de atención al usuario, el día 21 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233986854, a través de la cual el usuario del servicio reclamó por el *ajuste de consumo del mes de*

## **RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026**

*septiembre de 2025, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025 y consumo del mes de octubre de 2025 del servicio de gas natural, de los inmuebles ubicados en la Carrera 27 CL 43A - 45 Casa 1, de Malambo (Atlántico).*

Así las cosas, a partir del día 21 de noviembre de 2025, deben contarse los quince (15) días hábiles, para resolver la petición. De acuerdo con lo anterior el término de respuesta vencía el día 12 de diciembre de 2025, teniendo en cuenta que el día 08 de diciembre de 2025, no fue contabilizado como día hábil por la festividad de la Inmaculada Concepción.

Así las cosas, el día 12 de diciembre de 2025, fue expedida la comunicación No. 25-240-161098, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación verbal de fecha 21 de noviembre de 2025. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de efectuar la notificación personal de la comunicación No. 25-240-161098 del 12 de diciembre de 2025, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la CARRERA 27 No. 43ª -45 CASA 1 de Malambo (Atlántico), dirección de prestación del servicio, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la comunicación No. 25-240-161098 del 16 de diciembre de 2025.

Es importante señalar que, el aviso citación para notificación personal fue enviada a través de la empresa de mensajería Lecta, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 15 de diciembre de 2025. En la cual el usuario no firmó, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVIOS, adjunta a esta comunicación.

En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar visible de la Empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso de citación, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a la presente comunicación

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, se procedió a efectuar su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado.

Dicha notificación por aviso fue enviada a través de la empresa de mensajería METROENVIOS, autorizada para tal efecto, al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación personal, más exactamente el día 23 de diciembre de 2025, la cual el usuario no firmó, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVIOS., adjunta a esta comunicación.

## RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026

En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar visible y en la página electrónica de la Empresa por un término de cinco (5) días, la respectiva notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a la presente comunicación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la petición verbal realizada el día 21 de noviembre de 2025, fue resuelto a través de nuestra comunicación No. 25-240-161098 del 12 de diciembre de 2025, y notificado 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.

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. 25-240-161098 del 12 de diciembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 21 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **DIOMAR FORERO MURILLO**.

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 los (las) señor (as) **DIOMAR FORERO MURILLO**.

### NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintitrés (23) días del mes de enero de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo lo enunciado al usuario y a la SSPD  
WENZLEZ/73  
236089440

| 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): |      |      |      |       |

## RESOLUCION No. 240-26-200181 de 23/01/2026

|                                               |               |           |      |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|------|
| 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: |           |      |