

RESOLUCION No. 240-26-200479 de 27/02/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **REINALDO MARTELO RODRIGUEZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 94 No. 45B - 46 Piso 2 Apartamento 4** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.:**48168360**.

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 REINALDO MARTELO RODRIGUEZ, realizó reclamación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 06 de enero de 2026, radicada bajo Interacción No. 235739644, mediante la cual *manifestó desacuerdo con el consumo estimado cobrado en la factura de los meses de noviembre y diciembre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 94 No. 45B - 46 Piso 2 Apartamento 4 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-103875 del 27 de enero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el señor REINALDO MARTELO RODRIGUEZ, cuya notificación se efectuó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 19 de febrero de 2026, radicado bajo No 26-004533, el señor REINALDO MARTELO RODRIGUEZ, 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 26-240-103875 del 27 de enero 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. La reclamación inicial se basó en el *consumo estimado cobrado en la factura de los meses de noviembre y diciembre de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos conceptos y periodos de facturación.
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. El artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

RESOLUCION No. 240-26-200479 de 27/02/2026

"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 *noviembre 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 parágrafo 3.
6. Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 26 de enero de 2026, y mediante revisión técnica se encontró medidor con una lectura de **0 metros cúbicos**. Se realizó prueba de hermeticidad y no arrojó cambio de litro. Se evidencia que los litros se encuentran desalineados y lectura desalineada. Medidor en mal estado. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Por otra parte, al momento de elaborar la factura del mes de *diciembre de 2025*, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (Medidor dañado), por lo cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **11 metros cúbicos**.
8. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.
9. Con ocasión a su reclamación, el día 08 de enero de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien mediante revisión técnica encontró medidor No. U-1579611-2011 detenido, con lectura de **1372 metros cúbicos**, desalineada. Se constató que, con la estufa encendida, el medidor se mantiene detenido en el segundo litro, por lo que no marca consumo. Conectores pegados. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. En virtud del escrito de recursos, el día 20 de febrero de 2026, una de nuestras firmas contratistas visitó el predio en mención, y realizó trabajos de reparación en centro de medición; medidor No. U-1579611-2011 con números en odómetro (elemento indispensable para la medición) desalineados, por lo que no arroja lectura correcta. Se retiró el medidor No. U-1579611-2011 y se instaló el nuevo medidor No. K-5494091-25 con una lectura de **0 metros cúbicos**. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
11. Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial, realizará un ajuste en el consumo promedio cobrado en los meses de *noviembre y diciembre de 2025*, y cobrará un consumo promedio de **8 y 8 metros cúbicos**, respectivamente; lo cual se verá reflejado en las próximas facturaciones del servicio, toda vez que por el estado del medidor No. U-1579611-2011, este no

RESOLUCION No. 240-26-200479 de 27/02/2026

era confiable para la medición. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Modificar la comunicación No. 26-240-103875 del 27 de enero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 06 de enero de 2026, por el (la) señor (a) **REINALDO MARTELO RODRIGUEZ**, en el sentido que, GASCARIBE S.A. E.S.P. realizará un ajuste en el consumo promedio cobrado en los meses de *noviembre y diciembre de 2025*, y cobrará un consumo promedio de **8 y 8 metros cúbicos**, respectivamente; lo cual se verá reflejado en las próximas facturaciones del servicio.

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) **REINALDO MARTELO RODRIGUEZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintisiete (27) días del mes de febrero de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
237511541

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:		DIA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:		Contrato:			
El notificado:	FIRMA:				
	Nº 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