



RESOLUCION No. 240-26-200532 de 06/03/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **CESAR AUGUSTO TEJADA PÉREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 8 No. 24 - 51 CASA 4** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **2167830**.

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 CESAR AUGUSTO TEJADA PÉREZ, realizó reclamación verbal recibida a través de nuestras oficinas de atención a usuarios, el día 09 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 237149572 (y no 237147572 como registra en su escrito de recursos), a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo del mes de enero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 8 No. 24 - 51 Casa 4, de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación verbal realizada en nuestras oficinas de atención a usuarios el día 20 de febrero de 2026, registrada bajo No. 237149572, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, por el señor CESAR AUGUSTO TEJADA PÉREZ, 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 24 de febrero de 2026, radicado bajo No. 26-000772, el señor CESAR AUGUSTO TEJADA PÉREZ, 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 verbal realizada en nuestras oficinas de atención a usuarios el día 20 de febrero de 2026, registrada bajo No. 237149572.

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 señor CESAR AUGUSTO TEJADA PÉREZ, manifestó inconformidad con el *consumo del mes de enero de 2026*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.



RESOLUCION No. 240-26-200532 de 06/03/2026

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 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 178 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 15 de enero de 2026, en labor de lectura se evidenció que el medidor registraba una lectura de 197 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
7. Mediante llamada recibida el día 19 de enero de 2026, el usuario del servicio reportó posible fuga en el predio comento. Por lo que, GASCARIBE S.A E.S.P, envió a uno de nuestros operarios, el día 20 de enero de 2026, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*



RESOLUCION No. 240-26-200532 de 06/03/2026

8. Que el día 20 de enero de 2026, el usuario del servicio reportó nuevamente posible fuga en las instalaciones del servicio de gas natural, por lo que, enviamos el día 21 de enero de 2026, a uno de nuestros operarios quien revisó las instalaciones del servicio e identificó fuga perceptible en tramo de interna cerca al punto de interna del medidor, usuario autorizó reparaciones. Se dejó válvula cerrada por seguridad. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
9. Es pertinente indicar que, tanto el uso del servicio como la fuga perceptible encontrada, es registrada 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.
10. Así las cosas, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por la fuga perceptible, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
11. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de enero de 2026, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 13 de febrero de 2026, quien identificó servicio suspendido y el medidor instalado registraba una lectura de 197 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
12. Con ocasión al escrito de recursos, el día 25 de febrero de 2026, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. El medidor registraba una lectura de 197 metros cúbicos. *Anexamos copia/soporte al expediente.*
13. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de *consumo del mes de enero de 2026*. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.
14. Le sugerimos comunicarse, a través de nuestra línea de atención al cliente y coordinar visita, con el fin de, ejecutar los trabajos de reparación correspondientes.
15. Respecto a su solicitud de enviar cotización para el cambio e instalación de acometida le indicamos que, los costos de los accesorios y equipos a usar, reparar o cambiar en los trabajos necesarios, son precios establecidos por La Empresa los cuales varían anualmente de conformidad con la normatividad vigente, y corresponden a los gastos en los que incurre GASCARIBE S.A. E.S.P., para prestar el mencionado servicio con personal calificado y entrenado para este tipo de trabajos relacionados con un elemento combustible como lo es el gas natural.

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



RESOLUCION No. 240-26-200532 de 06/03/2026

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación verbal realizada en nuestras oficinas de atención a usuarios el día 20 de febrero de 2026, registrada bajo No. 237149572, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 09 de febrero de 2026, por el (la) señor (a) **CESAR AUGUSTO TEJADA PÉREZ**.

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) **CESAR AUGUSTO TEJADA PÉREZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los seis (06) días del mes de marzo de 2026.

CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
237703094

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
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:			

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUIR 2-8001000 - 4 OYM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000