

RESOLUCION No. 240-26-200865 de 17/04/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JOSE LUIS LOPEZ MUÑOZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **URB. CONCEPCION V MZ C CASA 9** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **2184768**.

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 JOSE LUIS LOPEZ MUÑOZ, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 12 de marzo de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 238450817, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo del mes de febrero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Concepción V Manzana C Casa 9 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 28 de marzo de 2026, radicada bajo solicitud-interacción No. 238450817, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, por el señor JOSE LUIS LOPEZ MUÑOZ, 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 07 de abril de 2026, radicado bajo No 26-001461, el señor JOSE LUIS LOPEZ MUÑOZ, 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 respuesta telefónica otorgada por la empresa mediante la solicitud-interacción No. 238450817.

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. Respecto a la fuga indicada por el recurrente, le informamos que, revisada nuestra base de datos se constató que, el día 13 de enero de 2026 (no el 13 de febrero de 2026 como erradamente señala en el escrito de recursos); uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró fuga perceptible en válvula de acometida y en válvula interna. Usuario autorizó trabajos. Se dejó válvula cerrada por seguridad. Atendió la señora EDITH DEL CARMEN CASTRO RINCON. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
3. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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.
4. De acuerdo con lo anterior, el día 14 de enero de 2026, una de las firmas contratistas, realizó los trabajos de reparación para lo cual se cambió válvula de interna por fuga perceptible en espigas. Se corrigió fuga perceptible en conexión de estufa. Se cambió elevador, válvula de acometida por fuga perceptible. Atendió EDITH CASTRO. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-26-200865 de 17/04/2026

5. Así mismo le señalamos que, la variación en el consumo ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado es cobrado en la facturación del servicio de gas natural, ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
6. Ahora bien, la reclamación inicial se basó en el consumo facturado en el mes de *febrero de 2026*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y período de facturación.
7. Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del citado servicio se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-221881, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*.
8. En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*
9. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de *febrero de 2026* se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-221881, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

periodo	Lectura actual	-	lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Feb-2026	5727		5710		0.9946		17

10. 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., en su CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, Artículo 44, PARAGRAFO TERCERO, estableció:

*"El mecanismo propuesto en el párrafo primero del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 y las normas que la modifiquen o adicione **no será aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.** (subrayas nuestras)*

En estos casos, LA EMPRESA realizará el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario".

11. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, consultamos nuestro sistema comercial e identificamos que, en el período comprendido entre el mes de octubre de 2016 a junio de 2025, el contrato en referencia no registró diferencia de lecturas, motivo por el cual a la fecha, solo registra nueve (9) periodos facturados, por lo cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., no cuenta con la información de facturación determinada por la normatividad vigente, para realizar un análisis de

RESOLUCION No. 240-26-200865 de 17/04/2026

comportamiento de consumo, con el fin de determinar una desviación significativa en el consumo.

12. Con ocasión a su reclamación, el día 16 de marzo de 2026, uno de nuestros técnicos efectuó revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual encontró casa enrejada. Medidor en buen estado, funcionando bien. Hermeticidad cumple. Consumen normal. Usuario informa que hacen poco uso del servicio. No se toma presión por conectores pegados. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
13. Igualmente, le informamos que, al momento de la revisión el medidor registraba una lectura de **5740 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de *febrero de 2026*. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
14. En virtud del escrito de recursos, el día 07 de abril de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual revisó centro de medición e interna, y se encontró fuga perceptible en la válvula de la interna. Medidor con una lectura de **5752 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Usuario autoriza reparaciones. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
15. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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.
16. Teniendo en cuenta lo anterior, con autorización del usuario, el día 15 de abril de 2026, una de las firmas contratistas, realizó los trabajos de reparación, para lo cual, reparó interna para cambiar válvula flare con fuga. Se dejó el servicio normalizado y sin anomalías. Medidor con una lectura de **5756 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
17. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de *febrero de 2026*, toda vez que se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994¹. Por ello no es factible acceder a la **petición No. 1**.
18. Respecto a la **petición No. 2**, nos permitimos señalar que, a la fecha no se ha detectado inconsistencias en el funcionamiento mecánico del citado medidor, que requiriera revisión técnica en Laboratorio de Metrología, por lo que no es factible acceder a dicha solicitud.

No obstante, si usted desea realizar prueba de calibración al medidor mencionado en el Laboratorio de Metrología de LA EMPRESA el cual se encuentra acreditado por la ONAC – Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, antes de efectuar la revisión del equipo o prueba de calibración debe cancelar en nuestras oficinas de atención al usuario, los costos de esta, cuyo valor aproximado asciende a la suma de \$91.690+IVA. (no incluye gastos de transporte).

19. En cuanto a la **petición No. 3**, le indicamos que, 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 alzada por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

¹ La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

RESOLUCION No. 240-26-200865 de 17/04/2026

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 telefónica efectuada el día 28 de marzo de 2026, radicada bajo solicitud-interacción No. 238450817, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 12 de marzo de 2026, por el (la) señor (a) **JOSE LUIS LOPEZ MUÑOZ.**

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) **JOSE LUIS LOPEZ MUÑOZ.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diecisiete (17) días del mes de abril de 2026.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
239417718

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 OTM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

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