

RESOLUCION No. 240-26-201293 de 01/06/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **KRA 22 # 6 - 23** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **48094702**.

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 la señora LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 05 de mayo de 2026, radicada con solicitud-Interacción No. 240534050, mediante la cual *manifestó desacuerdo con el consumo cobrado en la factura del mes de marzo de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 22 No. 6 - 23, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación realizada en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo solicitud-Interacción No. 240534050, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, 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 19 de mayo de 2026, radicado bajo No 26-012828, la señora LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO, 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 otorgada por la empresa a la reclamación radicada bajo solicitud-Interacción No. 240534050.

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 cobrado en la factura del mes de marzo de 2026*, sin embargo, se hace necesario pronunciarnos sobre el consumo facturado en el mes de *abril de 2026*.
3. Para la elaboración de la factura del mes de *marzo de 2026* el funcionario encargado para la toma de lectura reportó que el medidor instalado en el citado predio registraba una lectura de **2829 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2792 metros cúbicos** (factura de febrero de 2026), arrojando una diferencia de **37 metros cúbicos**, para el mes de marzo de 2026 por valor de \$ 80.669,00.
4. 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 parágrafo primero, artículo 1 de la

RESOLUCION No. 240-26-201293 de 01/06/2026

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.”.

5. El artículo 44 parágrafo 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.”

6. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de *abril 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 **24 metros cúbicos** por valor de \$ 42.140,00, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
7. Con ocasión a su reclamación, el día 11 de mayo de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró medidor en buen estado con una lectura de **2827 metros cúbicos**. Se hizo prueba de hermeticidad y no se detectó fuga. Utilizan una estufa doméstica. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
8. Teniendo en cuenta la lectura de **2827 metros cúbicos**, encontrada a través de la revisión técnica efectuada el día 11 de mayo de 2026, se evidenció un error de lectura en la facturación del mes de marzo de 2026.
9. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble, estableciéndola en **2824 metros cúbicos** hasta el día 02 de mayo de 2026.
10. Así las cosas, la lectura de **2824 metros cúbicos** es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2792 metros cúbicos** (factura de febrero de 2026), arrojando una diferencia de **32 metros cúbicos**. Es decir que, a los meses de *marzo y abril de 2026*, les corresponde un consumo de **16 y 16 metros cúbicos**, respectivamente.
11. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de abril de 2026, los **21 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de marzo de 2026, por valor de \$56.308,00, y los **8 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de abril de 2026 por valor de \$17.591,00, para un total descontado por valor de \$73.899,00.
12. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle un buen servicio.
13. En virtud de su escrito de recursos, el día 20 de mayo de 2026, uno de nuestros técnicos realizó una nueva revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual encontró fuga en conexión flexible. Usuario manifiesta que realizará las reparaciones por su cuenta. Al momento de la revisión, el medidor registraba una lectura de **2832 metros cúbicos**. Atendió Ledys Triviño. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-26-201293 de 01/06/2026

14. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el descuento de los **21 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de marzo de 2026, por valor de \$56.308,00, y los **8 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de abril de 2026 por valor de \$17.591,00, para un total descontado por valor de \$73.899,00.

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 realizada en nuestras oficinas el día 19 de mayo de 2026, radicada bajo solicitud-Interacción No. 240534050, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 05 de mayo de 2026, por el (la) señor (a) **LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO**.

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) **LEDYS MARIA TRIBIÑA FONTALVO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla al primer (01) día del mes de junio de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
241048362

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:			

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