

RESOLUCION No. 240-26-201688 de 17/07/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ESTHER MARIA PACHECO MENDIVIL**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 29C2 # 21C – 2** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **17155432**.

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 ESTHER MARÍA PACHECO MENDIVIL, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 26 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 241330428, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo cobrado en la facturación del mes de abril de 2026, en la cual se vio reflejado el ajuste de consumo de los meses de enero, febrero y marzo de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29C2 No. 21C – 2 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-128833 del 17 de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) ESTHER MARÍA PACHECO MENDIVIL, cuya notificación fue realizada de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 03 de julio de 2026, radicados bajo No 26-002822, la señora ESTHER MARÍA PACHECO MENDIVIL, 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. 26-240-128833 del 17 de junio 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 cobrado en la facturación del mes de abril de 2026, en la cual se vio reflejado el ajuste de consumo de los meses de enero, febrero y marzo de 2026*, por lo cual, el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos conceptos y períodos de facturación.
3. Al momento de elaborar la factura de los meses de enero y marzo de 2026, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (predio sin medidor - medidor mal ubicado) por lo cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 14 y 11 metros cúbicos, respectivamente.
4. 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"*.
5. 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**

RESOLUCION No. 240-26-201688 de 17/07/2026

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 TÍTULO 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."

6. 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."

7. Al momento de la elaboración de la facturación del mes de febrero 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 12 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
8. 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 26 de febrero de 2026, y mediante revisión técnica encontró medidor en buen estado, con una lectura de 5033 metros cúbicos. Prueba de funcionamiento normal. No se detectó fuga. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
9. Para la elaboración de la factura del mes de abril de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 5070 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4912 metros cúbicos (factura de diciembre de 2025) arrojando una diferencia de 158 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arrojó un consumo corregido de 157 metros cúbicos.
10. Teniendo en cuenta lo anterior, al período de enero de 2026, le corresponde un consumo de 39 metros cúbicos; al período de enero de 2026, le corresponde un consumo de 41 metros cúbicos; al período de febrero de 2026, le corresponde un consumo de 38 metros cúbicos al período de marzo de 2026 y al período de abril de 2026, le corresponde un consumo de 39 metros cúbicos.
11. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de abril de 2026, en el sentido de, cobrar los 25 metros cúbicos de consumo que faltaba por cobrar en el mes de enero de 2026 por valor de \$65.984,00; los 29 metros cúbicos de consumo que faltaba por cobrar en el mes de febrero de 2026 por valor de \$75.980,00; los 27 metros cúbicos de consumo que faltaba por cobrar en el mes de marzo de 2026 por valor de \$67.430,00; más los 39 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de abril de 2026 por valor de \$86.577,00; para completar los 157 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

RESOLUCION No. 240-26-201688 de 17/07/2026

12. El ajuste de consumo de los 25 metros cúbicos de consumo que faltaba por cobrar en el mes de enero de 2026 por valor de \$65.984,00; los 29 metros cúbicos de consumo que faltaba por cobrar en el mes de febrero de 2026 por valor de \$75.980,00; los 27 metros cúbicos de consumo que faltaba por cobrar en el mes de marzo de 2026 por valor de \$67.430,00; cobrados en la facturación del mes de abril de 2026 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 períodos 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".
13. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de abril de 2026, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 30 de mayo de 2026, y mediante una revisión técnica encontró medidor en buen estado, funciona normal, con una lectura de 5111 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de abril de 2026. Prueba de hermeticidad no registró variación. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
14. El día 11 de julio de 2026, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor registraba una lectura de 5154 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
15. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de enero, febrero y marzo de 2026, reflejado en la facturación del mes de abril de 2026; así como, el consumo correspondiente al periodo de abril de 2026, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

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. 26-240-128833 del 17 de junio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 26 de mayo de 2026, por el (la) señor (a) **ESTHER MARIA PACHECO MENDIVIL**.

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) **ESTHER MARIA PACHECO MENDIVIL**

NOTIFIQUESE

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



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.
MARLUQ/73
242899702

RESOLUCION No. 240-26-201688 de 17/07/2026

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DIA:	MES:	AÑO:
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:			