

RESOLUCION No. 240-26-201691 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) **ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CL 34 # 20 - 43 APTO 1** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **2184454**.

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 ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 12 de junio de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 242039145, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo del mes de abril de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 34 No. 20 - 43 APTO 1 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación efectuada en nuestras oficinas el día 26 de junio de 2026, radicada bajo solicitud No. 242039145, 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 ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO, 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 03 de julio de 2026, radicado bajo No 26-002808, la señora ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO, 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 mediante la solicitud No. 242039145.

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 reclamación sobre el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo de 2026; en la cual se vio reflejado un ajuste de consumo del mes de febrero de 2026; le informamos que, esta fue realizada verbalmente en nuestras oficinas el día 21 de abril de 2026, bajo interacción No. 239974570, presentada por la señora ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO.
- Mediante comunicación telefónica efectuada el día 04 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 239974570, 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 ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO, 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.
- A través de escrito de fecha 07 de mayo de 2026, radicado bajo No. 26-001938, la señora ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO, presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la comunicación telefónica efectuada el día 04 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 239974570; el cual fue respondido oportunamente por GASCARIBE S.A. E.S.P. mediante Resolución No. **240-26-201195 de 22/05/2026**, en la cual se confirmó la decisión de La Empresa y se concedió el recurso de apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS

RESOLUCION No. 240-26-201691 de 17/07/2026

PUBLICOS DOMICILIARIOS, encontrándonos a la espera del fallo que emita dicha entidad. Anexamos al expediente copia de la actuación administrativa.

- De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la reclamación sobre el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo de 2026; en la cual se vio reflejado un ajuste de consumo del mes de febrero de 2026; fue resuelto a través de la comunicación telefónica efectuada el día 04 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 239974570 contra la cual cursa un recurso de apelación ante la SUPERSERVICIOS. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en comunicación telefónica efectuada el día 04 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 239974570.
- Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.
- 3. Ahora bien, la reclamación inicial que hoy nos atañe, se basó en el consumo facturado en el mes de abril de 2026, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y período de facturación.
- 4. Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación 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-207350, 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"*.
- 5. 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."*
- 6. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de abril 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-207350, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Período	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Abr-2026	93	0.9937	3178	3085

- 7. 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*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de abril de 2026, de 93 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

RESOLUCION No. 240-26-201691 de 17/07/2026

8. Respecto a la reclamación sobre el consumo facturado en el mes de abril de 2026, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros contratistas al predio que nos ocupa, el día 18 de junio de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, mediante la cual se encontró medidor en buen estado de funcionamiento, con una lectura de 3184 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. Se dejó centro de medición sin escape. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
9. En virtud del escrito de recursos, el día 06 de julio de 2026, uno de nuestros técnicos visitó el citado inmueble con el fin de realizar una revisión técnica, sin embargo, no fue posible, porque al llegar al lugar se encontró la casa cerrada y no atendieron. Se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3186 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. De acuerdo con todo lo anterior, y en atención a la **solicitud No. 4**, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de abril 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 1994. Por lo anterior, no es factible acceder a las **solicitudes No. 1, 2 y 3**.
11. En cuanto a la **solicitud No. 5**, le informamos que, el día 12 de junio de 2026 a la presentación de su reclamación, se le hizo entrega del cupón de pago parcial por los valores no objeto de reclamo, incluido el valor de la facturación del mes de mayo de 2026; cuyo pago fue registrado como realizado el mismo día 12 de junio de 2026.
12. Respecto a la **solicitud No. 6**, le informamos 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.
13. Por otra parte, cabe anotar que, GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso y derecho a la defensa de los usuarios.
14. Aunado a lo anterior, es de resaltar que, GASCARIBE S.A. E.S.P. a través de la comunicación recurrida, brindó una respuesta oportuna, clara y de fondo a su reclamación. No acceder a las pretensiones del usuario reclamante, no es sinónimo de no haber dado respuesta a su derecho de petición.
- Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-1089 de 2001 resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia:
 - "a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*
 - "b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*
 - "c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

RESOLUCION No. 240-26-201691 de 17/07/2026

"d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

- La Corte Constitucional en Sentencia C-792 de 2006 precisó que:

"la obligación de la autoridad destinataria de la petición de proferir una respuesta oportuna, que resuelva de fondo lo solicitado, y sea oportunamente comunicada a su destinatario, se desenvuelve en el ámbito de los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición. Al respecto la Corte ha señalado que "una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta".

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 efectuada en nuestras oficinas el día 26 de junio de 2026, radicada bajo solicitud No. 242039145, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 12 de junio de 2026, por el (la) señor (a) **ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO**.

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) **ALEXIS CECILIA GUERRERO ESPEJO**.

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
242874446

RESOLUCION No. 240-26-201691 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:			