

RESOLUCION No. 240-26-202001 de 19/08/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **LENYS RIVERA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 72 No. 79 – 139 De Barranquilla**, Contrato No.: **1002422**.

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 LENYS RIVERA, presentó comunicación en nuestras oficinas de atención al usuario el día 3 de julio de 2026, radicada bajo Interacción No 242885769, manifestando desacuerdo con el consumo facturado en el mes de junio de 2026, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 72 No. 79 – 139 De Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-135563 del 27 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por el señor LENYS RIVERA, cuya notificación se realizó de conformidad con la normativa vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 04 de agosto de 2026, radicado bajo No. 26-020550, el señor LENYS RIVERA, 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-135563 del 27 de julio 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. Sea lo primero indicar que, si bien en el derecho de petición inicial, el señor LENYS RIVERA, manifestó su inconformidad con el consumo facturado en el mes de junio de 2026, sin embargo, para GASCARIBE S.A. E.S.P., se hace necesario pronunciarse adicionalmente sobre el consumo facturado en los meses de abril y mayo de 2026.

En tal sentido, que períodos distintos a los citados anteriormente no serán tratados por la empresa por medio de la presente, por lo que le aclaramos que el consumo facturado en los meses de febrero, marzo y julio de 2026 no será objeto de estudio.

3. Una vez revisado nuestro sistema comercial, respecto al consumo facturado en el mes de abril de 2026, nos permitimos reiterar que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de abril de 2026, se facturaron 7 metros

RESOLUCION No. 240-26-202001 de 19/08/2026

cúbicos, los cuales no han sido registrados por el medidor, tal como se pudo constatar en la labor de toma de lectura realizada el 11 de julio de 2026.

- Ahora bien, en cuanto a su petición de reliquidar el consumo facturado en el mes de abril de 2026, nos permitimos reiterar lo indicado por medio de la comunicación recurrida, en el sentido que GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del servicio del mes de junio de 2026, el valor de \$20.678.00, por concepto de consumo correspondiente a los **7 metros cúbicos**, cobrados en la facturación del mes de abril de 2026, quedando ajustado el consumo correspondiente al citado mes en **0 metros cúbicos**.
- 4. En cuanto al consumo facturado en el mes de mayo de 2026, nos permitimos reiterar que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de mayo de 2026, se facturaron 5 metros cúbicos, los cuales no han sido registrados por el medidor, tal como se pudo constatar en la labor de toma de lectura realizada el 11 de julio de 2026.
- Ahora bien, en cuanto a su petición de reliquidar el consumo facturado en el mes de mayo de 2026, nos permitimos reiterar lo indicado por medio de la comunicación recurrida, en el sentido que GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del servicio del mes de junio de 2026, el valor de \$14.315.00, por concepto de consumo correspondiente a los **5 metros cúbicos**, cobrados en la facturación del mes de mayo de 2026, quedando ajustado el consumo correspondiente al citado mes en **0 metros cúbicos**.
- 5. En cuanto al consumo facturado en el mes de junio de 2026, 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 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."

RESOLUCION No. 240-26-202001 de 19/08/2026

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."

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de junio 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 **4 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

6. Ahora bien, para la elaboración de la factura del mes de julio de 2026, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de **367 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **367 metros cúbicos** (factura de mayo de 2026), arrojando una diferencia de 0 metros cúbicos, consumo correspondiente al mes de junio de 2026.
7. Por tanto, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de julio de 2026, en el sentido de, descontar los 4 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de junio de 2026, por valor de \$11.216,00, quedando ajustado el consumo correspondiente al citado mes en **0 metros cúbicos**.
8. El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio de 2026, de los 4 metros cúbicos por valor de 11.216.00; descontados en la facturación del mes de julio de 2026, se realizó con fundamento en los 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".
9. Le indicamos que, con ocasión a su reclamación, el día 10 de julio de 2026 enviamos a uno de nuestros funcionarios con el fin de realizar revisión técnica en el inmueble que nos ocupa, sin embargo, no fue factible debido a que no hubo quien atendiera a nuestros operarios, se encontró inmueble solo, se llamó al usuario y no contestó. Se anexa copia del informe/registro al expediente.

RESOLUCION No. 240-26-202001 de 19/08/2026

10. Posteriormente, con ocasión a su escrito de recursos, el día 05 de agosto de 2026 enviamos a una de nuestras firmas contratistas al inmueble en comento, quien encontró centro de medición en interna en buen estado, no cuenta con gasodomésticos instalados, se revisó con detector de fugas y realizó prueba de hermeticidad por 12 minutos y no encontró fuga alguna, el medidor registraba una lectura de 367 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio una vez realizados los ajustes mencionados. Se anexa copia de informe/registro al expediente.
11. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos reiterar que LA EMPRESA accedió a las pretensiones del usuario en la reclamación inicial, y tal como se le informó en la comunicación recurrida, al verificar error en la toma de la lectura, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó los ajustes correspondientes, reliquidando el consumo de los meses de abril, mayo y junio de 2026 a cero (0) metros cúbicos.
12. Así mismo, es pertinente resaltar 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 de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.
13. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los ajustes de descuento realizados en la facturación del mes de junio de 2026 respecto al consumo facturado en abril y mayo de 2026, y en la facturación de julio de 2026, respecto al consumo facturado en junio de 2026.

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

RESUELVE

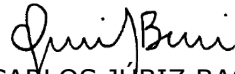
PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-135563 del 27 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 03 de julio de 2026, por el (la) señor (a) **LENYS RIVERA**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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) **LENYS RIVERA**.

RESOLUCION No. 240-26-202001 de 19/08/2026

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diecinueve (19) días del mes de agosto de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado a la SSPD

MARMEN /73
244103125

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:			