

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **NURIS DE LA ROSA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 29 No. 13 – 4 de Ciénaga (Magdalena)**, Contrato No.: **5161779**.

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 NURIS DE LA ROSA, presentó comunicación a verbal en nuestras oficinas de Atención a Usuarios el día 26 de mayo 2026, radicada bajo la interacción No. 241350638, *manifestando inconformidad por el valor facturado por concepto de consumo del mes de abril de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29 No. 13 – 4 de Ciénaga (Magdalena).

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 241350638 del 10 de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra oficina de atención al usuario, por la señora NURIS DE LA ROSA, 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 11 de junio de 2026, radicado bajo No. CG 26-000569, la señora NURIS DE LA ROSA, 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 telefónica radicada bajo interacción No. 241350638 del 11 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. Sea lo primero indicar que, en el derecho de petición inicial la señora NURIS DE LA ROSA, manifestó informalidad únicamente frente al consumo del mes de abril de 2026, por lo que, por medio de la presente resolución GASCARIBE S.A. E.S.P., solo se pronunciará al respecto. Aclaramos que el consumo facturado en el mes de marzo de 2026 no fue reclamado por la usuaria, por lo que no será objeto de estudio por medio de la presente.

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

3. 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 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."

4. 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."

5. Seguidamente, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO TERCERO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual LA EMPRESA estará obligada a realizarla. Debido a que la visita se adelantará por solicitud del usuario y LA EMPRESA no tiene previsto este gasto, la visita tendrá un costo de acuerdo con lo definido en el anexo 1 del presente Contrato". (negritas nuestras)

6. Para el caso que nos ocupa, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el consumo cobrado en la facturación del citado servicio presentó una desviación significativa, sin embargo, se validó y se cobró de conformidad con la lectura de 1407

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

metros cúbicos encontrada durante la labor de toma de lectura realizada el día 25 de abril de 2026.

7. 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 K-3261422-15 y a la desviación significativa, tal y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	=	Consumo mes (m3)
Abril-26	1407		1373		34

8. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de abril de 2026, que presenta desviación significativa justificada, sin embargo, fue cobrado por la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-3261422-15. De conformidad con lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes vigente.
9. Con ocasión a su petición inicial, el día 05 de junio de 2026 una de nuestras firmas contratistas efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual observó el medidor en buen estado y con buen funcionamiento, se realizó prueba de hermeticidad y no se detectó fuga alguna, no fue posible tomar la presión debido a que los conectores se encontraban pegados. El medidor registraba una lectura de 1427 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
10. Con ocasión a su escrito contentivo de recursos, el día 19 de junio de 2026, enviamos al inmueble en mención a uno de nuestros operarios con el fin de realizar verificación técnica de las instalaciones, quien encontró fuga perceptible, por lo que se dejó el servicio suspendido por seguridad y se generó orden de trabajo para el contratista con el fin de cambiar la válvula, válvula interna no tiene aljibe, no registró consumo con el caudalímetro. Autorizó la señora Nuris de la Rosa. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
11. En tal sentido, el día 26 de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a una de sus firmas contratistas al inmueble que nos ocupa con el fin de realizar los trabajos necesarios, quien ejecutó reparación interna para cambiar válvula por fuga perceptible. Se dejó todo en buen estado y se reconectó el servicio de gas natural. La usuaria NURIS DE LA ROSA atendió y autorizó la visita. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

- Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, 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.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

12. De acuerdo con lo anterior y conforme a lo solicitado en su petición No. 2 y 3, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el valor cobrado por concepto de consumo del mes de abril de 2026, debido a que este corresponde a la diferencia de lecturas registrada por el medidor instalado, y, por ende, al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural, así como, a la fuga perceptible detectada. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a su pretensión No. 1 y 4.
13. En cuanto a su petición No. 5, le indicamos que por medio de la presente GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió de fondo cada una de las peticiones de su escrito de recursos, y 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.
14. Respecto a su inconformidad con el término de respuesta de la comunicación verbal No. 241350638 del 10 de junio de 2026, le indicamos que el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

Sin embargo, antes de profundizar sobre el caso *sub examine* resulta importante precisar el marco jurídico aplicable a la presente actuación administrativa:

I. Marco jurídico aplicable al ejercicio del derecho de petición:

- a. La Ley 142 de 1994 sobre servicios públicos domiciliarios establece en su artículo 152 que el derecho de petición es de la esencia del contrato que las empresas tienen con los usuarios. Este derecho se encontraba regulado en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 13 al 33, disposiciones que fueron declaradas inexequibles por la Corte Constitucional, mediante sentencia C-818 de

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

noviembre 1º de 2011 por vicios de forma, por lo que la propia Corte le confirió efectos diferidos a su decisión, permitiendo conservar su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014 y mientras el Congreso de la República tramitaba la ley estatutaria que debía regular la materia.

- b. El día 30 de junio de 2015, se promulgó la Ley Estatutaria 1755, la cual reglamentó el derecho fundamental de petición sustituyendo el Título II de la parte primera de la Ley 1437 de 2011 del código de Procedimiento Administrativo.
- c. El 19 de julio de 2016, se expidió el Decreto 1166, *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*

Al respecto, el decreto regula las peticiones verbales que se presentan, ya sea en forma presencial o por vía telefónica o cualquier medio electrónico, de comunicación o de transferencia de voz.

El derecho de petición debe responderse dentro el plazo legal. La norma (artículo 2.2.3.12.4.) permite que la petición se responda de manera verbal. En ese caso en la constancia de radicación deberá quedar explícita la respuesta que se le dio al peticionario. El único caso en el que no es necesario dejar la constancia es cuando la respuesta es una simple orientación encaminada a establecer la autoridad ante la cual el peticionario debe dirigirse¹.

De una lectura inicial, surge alguna preocupación por lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.10, que señala: *"La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del decreto 1494 de 2015."* La información pública es *"aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública."* En ese caso, tal como lo establece el artículo 26 de la citada ley, la respuesta debe darse mediante un *"acto escrito"*, mediante el cual se responde de manera oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, la respectiva solicitud.

¹ Es el caso por ejemplo de que el peticionario solicite verbalmente a la empresa información sobre el cambio de estrato y la respuesta esté encaminada a informarle que debe dirigirse a la alcaldía, Secretaría de Planeación, Comité Distrital de Estatificación. En los demás casos, debe dejarse constancia en el radicado de la respuesta que se le dio.

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

De acuerdo con lo anterior, las solicitudes, quejas, reclamos que presenten en general los usuarios en forma verbal, puede responderse de la misma manera. Solo cuando soliciten información pública, la respuesta debe ser por escrito.

II. Alcances de la respuesta verbal de la empresa:

Así las cosas, teniendo en cuenta que la petición fue presentada en forma verbal, la empresa estaba facultada por la ley para responderla de la misma manera como efectivamente hizo y como consta en el registro correspondiente. Si el peticionario quería una respuesta escrita, tenía dos opciones:

- a) Haber presentado una petición por escrito, evento en el cual la respuesta tiene que hacerse de esa manera;
- b) Haber requerido en su petición verbal, que la respuesta fuera por escrito y la empresa hubiese obrado en tales términos.

Para el caso que nos ocupa, la petición fue presentada verbalmente en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 26 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 241350638, a través de la cual el usuario del servicio reclamó por el valor por concepto de consumo del mes de abril de 2026, en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29 No. 13 – 4 de Ciénaga (Magdalena).

Así las cosas, a partir del día 26 de mayo de 2026, deben contarse los quince (15) días hábiles, para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 17 de junio de 2026, teniendo en cuenta que los días 8 y 15 de junio de 2026, no fueron contabilizados como días hábiles por la festividad de Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

En consonancia con lo anterior, mediante comunicación telefónica efectuada el día 10 de junio de 2026, radicada bajo interacción No. 241350638, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora NURIS DE LA ROSA, 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.

La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que la petición presentada el 26 de mayo de 2026, radicada bajo interacción No. 241350638, fue resuelta a través nuestra comunicación telefónica de fecha 10 de junio de 2026, y notificada de conformidad con la normatividad vigente.

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Por todo lo anterior, queda claro entonces que, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones y/o Recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante.

15. En cuanto a su inconformidad con la respuesta brindada por la empresa, nos permitimos informarle que, GASCARIBE S.A. E.S.P., a través de la comunicación verbal con interacción No. 241350638, brindó una respuesta oportuna, clara y de fondo al derecho de petición del día 26 de mayo de 2026.

Que, 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.

"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:

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

"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 telefónica radicada bajo interacción No. 241350638 del 10 de junio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 26 de mayo de 2026, por la señora NURIS DE LA ROSA.

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 la señora NURIS DE LA ROSA.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los treinta (30) días del mes de junio de 2026.



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

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

MARMEN /73
242014426

RESOLUCION No. 240-26-201516 de 30/06/2026

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:			