

RESOLUCION No. 240-26-202156 de 03/09/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **NOGUERA VILLEGAS MAGALY**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 37 No. 13 - 31 de Santa Marta**, Contrato No.: **17111910**.

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 NOGUERA VILLEGAS MAGALY, presentó comunicación a través de nuestra oficina de Atención a Usuarios el día 06 de agosto de 2026, radicada bajo la interacción No. 244220549, manifestando inconformidad por los valores facturados por concepto de consumo recuperado del mes de mayo de 2026 y consumo de junio de 2026, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 37 No. 13 - 31 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 244220549 del 20 de agosto 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 NOGUERA VILLEGAS MAGALY, 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 21 de agosto de 2026, radicado bajo No. 26-003469, la señora NOGUERA VILLEGAS MAGALY, 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. 244220549 del 20 de agosto 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 NOGUERA VILLEGAS MAGALY, manifestó informidad por los valores facturados por concepto de consumo recuperado del mes de mayo de 2026 y consumo de junio de 2026, por lo que, en la presente resolución GASCARIBE S.A. E.S.P., solo se pronunciará respecto al concepto de consumo de las citadas facturas.
3. Queda claro entonces que el consumo de meses distintos a los indicados en el punto anterior y demás conceptos facturados, no serán objeto de estudio mediante la presente resolución.
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

RESOLUCION No. 240-26-202156 de 03/09/2026

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."

5. 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."

6. Que, al momento de la elaboración de la facturación del mes de mayo 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**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
7. 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 01 de julio de 2026, la cual encontró medidor en buen estado de funcionamiento, se detectó fuga perceptible en la interna, se encontró fuga perceptible en conexión al gasodoméstico, servicio para 2 apartamentos, lectura registrada era de **9763 metros cúbicos**. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.

Es de anotar que el uso del servicio, y los escapes encontrados en la instalación interna, son registrados por el medidor, y por ende ocasionan aumento del consumo reflejado en la facturación.

8. De acuerdo con el resultado de la visita indicada en el punto anterior, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al inmueble que nos ocupa, el día 02 de julio de 2026, sin embargo, por causas ajenas a la empresa no fue factible revisión, así como tampoco, fue factible establecer contacto telefónico. Se anexa al expediente copia del informe/registro.
9. Para la elaboración de la factura del mes de junio de 2026, el medidor registraba una lectura de **9763 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **9622 metros cúbicos** (factura de abril de 2026), arrojando una diferencia de **141 metros cúbicos**, que, al aplicarse el factor de corrección, arroja un consumo de **139 metros cúbicos** correspondiente a **71 y 68 metros cúbicos** para los meses de mayo y junio de 2026.

RESOLUCION No. 240-26-202156 de 03/09/2026

10. Es por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de junio de 2026, en el sentido de, cobrar los **47 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2026 por la suma de \$131.788.00; así como los **68 metros cúbicos** que le corresponden al mes de junio de 2026 por la suma de \$170.848.00, para completar los **139 metros cúbicos** consumidos en los citados periodos.
11. Con ocasión a su petición inicial, el día 15 de agosto 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 se realizó verificación del medidor encontrándolo en buen estado, prueba de funcionamiento cumplió, la hermeticidad cumplió, medidor con lectura de **9835 metros cúbicos**. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
12. Con ocasión a su escrito contentivo de recursos, el día 24 de agosto de 2026, enviamos al inmueble en mención a uno de nuestros operarios, sin embargo, no fue posible hacer la revisión correspondiente, debido a que no permitieron el ingreso porque no se encontraba la persona encargada. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
13. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de ajuste de consumo del mes de mayo de 2026 cobrado en la factura de junio de 2026, así como el consumo de junio de 2026, debido a que este corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a sus pretensiones.

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. 244220549 del 20 de agosto de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 06 de agosto de 2026, por la señora NOGUERA VILLEGAS MAGALY.

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 NOGUERA VILLEGAS MAGALY.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los tres días (03) días del mes de septiembre de 2026.


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

VALRIQ /73
245314039

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