

## RESOLUCION No. 240-25-200886 de 28/04/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **INES CECILIA ACOSTA DE TORRES**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 6 No. 4 – 13** de **CIENAGA**, Contrato No.: **5158349**.

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 INES CECILIA ACOSTA TORRES, presentó comunicaciones en nuestras oficinas los días 27 y 28 de febrero de 2025, radicadas bajo el No. CG 25-000288 y No. CG 25-000291, mediante las cuales *manifestó desacuerdo con el consumo de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025*, y el cobro por concepto de *MODIFICACION RED INTERNA\_06/12/2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6 No. 4 – 13 de Ciénaga.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-112766 del 19 de marzo de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) INES CECILIA ACOSTA TORRES, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 11 de abril de 2025, radicado bajo No CG 25-000507, el(la) señor(a) INES CECILIA ACOSTA TORRES, 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. 25-240-112766 del 19 de marzo de 2025.

### 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 facturado en los meses de *septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025*, y en el cobro por concepto de *MODIFICACION RED INTERNA\_06/12/2024*, sin embargo, el recurrente se pronuncia sobre los meses de *septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024*, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo señalado en la comunicación recurrida, respecto del consumo facturado en el mes de *enero de 2025* y del concepto de *MODIFICACION RED INTERNA\_06/12/2024*.
3. Al respecto, le informamos que, el consumo de los meses de *septiembre y octubre de 2024*, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. H-7232509-Q, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, y como detallamos a continuación:

<sup>1</sup> Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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.*

**RESOLUCION No. 240-25-200886 de 28/04/2025**

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Sept-2024	5166		5165		0.9917		1
Oct-2024	5188		5166		0.9910		22

- Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses de *septiembre* y *octubre de 2024* corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.
- Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación de los meses de *septiembre* y *octubre de 2024*, 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<sup>2</sup>.
- Por otra parte, 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."*

- 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."*

- Al momento de la elaboración de la facturación del mes de *noviembre de 2024*, 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 **11 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

<sup>2</sup> La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello 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.



## RESOLUCION No. 240-25-200886 de 28/04/2025

9. 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 2 diciembre de 2024 y mediante revisión técnica encontró medidor en buen estado, con una lectura de **5240 metros cúbicos**. Prueba de funcionamiento cumple. Estufa residencial de cuatro (4) quemadores. Tiene fuga en interna. No se pudo tomar la presión conectores pegados. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. El día 3 de diciembre de 2024 enviamos a una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble, y mediante una nueva revisión técnica se encontró fuga perceptible en válvula de interna y conexión de gasodomésticos. Se notifica al cliente lo encontrado, quien autoriza los trabajos de reparación. Se toman medidas de seguridad cerrando válvula de acometida y colocando stickers. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
11. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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.
12. Es importante señalar que, con autorización del usuario, el día 5 de diciembre de 2024, una de las firmas contratistas, realizó reparación de interna para cambiar válvula por fuga perceptible. Se hizo conexión con rizo para cambiar manguera por fuga perceptible. Al momento de la reparación, el medidor registraba una lectura de **5245 metros cúbicos**. Atendió la señora ELA BARRO, identificada con cédula No. 39.004.565. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
13. El costo de los trabajos ascendió a la suma de \$145.511.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, a través de la facturación del servicio de gas natural y se está cobrando bajo el concepto de *MODIFICACION RED INTERNA\_06/12/2024*.
14. Para la elaboración de la factura del mes de *diciembre de 2024*, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de **5259 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **5188 metros cúbicos** (factura de *octubre de 2024*), arrojando una diferencia de **71 metros cúbicos**. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de **71 metros cúbicos**.
15. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de *noviembre de 2024*, le corresponde un consumo de **34 metros cúbicos**; y al periodo de *diciembre de 2024*, le corresponde un consumo de **37 metros cúbicos**.
16. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de *diciembre de 2024*, en el sentido de, cobrar los **23 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *noviembre de 2024* por valor de \$53.972,00; más los **37 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de *diciembre de 2024* por valor de \$76.524,00, para completar los 71 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
17. El ajuste de consumo de los **23 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *noviembre de 2024* por valor de \$53.972,00, cobrados en la facturación del mes de diciembre de 2024, 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 periodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes

## RESOLUCION No. 240-25-200886 de 28/04/2025

*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”.*

18. Así mismo le señalamos que, si bien la variación en el consumo de los meses de *noviembre y diciembre de 2025*, fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, éste fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
19. Con ocasión a su reclamación, el día 5 de marzo de 2025, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró predio desocupado. Centro de medición adentro. Medidor en buen estado, funciona normal, con una lectura de **5276 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la registrada en la facturación del servicio. Se encontró estufa residencial. Hermeticidad normal. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
20. En virtud del escrito de recursos, el día 15 de abril de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos con el fin de realizar una revisión técnica en el predio en mención, sin poder efectuarla, porque se encontró casa sola y desocupada. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
21. El día 24 de abril de 2025, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor registraba una lectura de **5276 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
22. De acuerdo con todo lo anterior, determinamos que el consumo cobrado en la factura del mes de *diciembre de 2024*, donde se realiza el ajuste de consumo del mes de *noviembre de 2024*, corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en la facturación objeto de la reclamación.
23. Respecto a su solicitud de envío de expediente a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, le indicamos 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.

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. 25-240-112766 del 19 de marzo de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada los día 27 y 28 de febrero de 2025, por el (la) señor (a) **INES CECILIA ACOSTA DE TORRES**.

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) **INES CECILIA ACOSTA DE TORRES**.



**RESOLUCION No. 240-25-200886 de 28/04/2025**

**NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veintiocho (28) días del mes de abril de 2025.

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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73  
225859236

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:
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:	DÍA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			