



RESOLUCION No. 240-25-201230 de 09/06/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **LUZMILA AREVALO FLOREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 19E2 CL 9C - 80 APTO 201** de **VALLEDUPAR**, Contrato No.: **6241780**.

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 LUZMILA AREVALO FLOREZ, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 12 de mayo de 2025, radicada bajo interacción No. 226833149, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de febrero de 2025, reflejado en la factura del mes de marzo de 2025 y consumo del mes de marzo de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 19E2 CL 9C - 80 Apto 201, de Valledupar.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 19 de mayo de 2025, radicada bajo interacción No. 226833149, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, por la señora ESTELA YANCE RODRIGUEZ, 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 23 de mayo de 2025, radicado bajo No. 25-001950, la señora LUZMILA AREVALO FLOREZ, presentaron 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 telefónica efectuada el día 19 de mayo de 2025, radicada bajo interacción No. 226833149.

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. Cabe anotar que, la reclamación presentada por la señora LUZMILA AREVALO FLOREZ, el día 12 de mayo de 2025, se basó en el *ajuste de consumo del mes de febrero de 2025, reflejado en la factura del mes de marzo de 2025 y consumo del mes de marzo*

RESOLUCION No. 240-25-201230 de 09/06/2025

de 2025, por lo cual, la empresa no se pronunciará respecto al consumo del mes de abril de 2025, facturados en el citado servicio, teniendo en cuenta dicho asunto no fue objeto de la reclamación inicial.

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. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de febrero de 2025, 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 14 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
6. 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 19 de febrero de 2025, quien indicó difícil acceso al medidor. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
7. Para la elaboración de la factura del mes de marzo de 2025, se pudo verificar que el medidor No. U-1306595-2009, registraba una lectura de 1670 metros cúbicos. Esta

RESOLUCION No. 240-25-201230 de 09/06/2025

lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1609 metros cúbicos (factura de enero de 2025), arrojando una diferencia de 61 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 61 metros cúbicos.

8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de febrero de 2025, le corresponde un consumo de 30 metros cúbicos; y al periodo de marzo de 2025, le corresponde un consumo de 31 metros cúbicos.
9. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de marzo de 2025, en el sentido de, cobrar los 16 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de febrero de los 2025; más los 31 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2025, para completar los 61 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de la facturación del mes de febrero de 2025, de los 16 metros cúbicos por valor de \$41.570.00, cobrados en la facturación del mes de marzo de 2025, 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 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".
11. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de marzo de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 13 de mayo de 2025, quien indicó que el medidor se encontraba en buen estado y registraba una lectura de 1715 metros cúbicos. Sellos normales. Se realizó prueba de hermeticidad y cumple. No se pudo tomar presión, conectores pegados. Servicio normal. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
12. Con ocasión al escrito de recursos, el día 26 de mayo de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que el predio se encontraba solo. *Anexamos copia/soporte al expediente.*
13. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto del *ajuste de consumo del mes de febrero de 2025, reflejado en la factura del mes de marzo de 2025 y consumo del mes de marzo de 2025*. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

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



RESOLUCION No. 240-25-201230 de 09/06/2025

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación telefónica efectuada el día 19 de mayo de 2025, radicada bajo interacción No. 226833149, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 12 de mayo de 2025, por el (la) señor (a) **LUZMILA AREVALO FLOREZ**.

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 los (las) señor (as) **LUZMILA AREVALO FLOREZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los nueve (09) días del mes de junio de 2025.

CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
227278048

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