

RESOLUCION No. 240-25-201028 de 13/05/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **SLIVER ROCHA BERRIO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 11 No. 4 - 84 APARTAMENTO 301** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **17178391**.

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 (la) señor (a) SLIVER ROCHA BERRIO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas el día 03 de abril de 2025, radicada bajo interacción No. 225576025, manifestando inconformidad por los *valores facturados por concepto de ajuste de consumo en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024, y enero y febrero de 2025, reflejados en el mes de marzo de 2025, y consumo del mes de marzo de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 4 - 84 Apartamento 301 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 16 de abril de 2025, radicada bajo interacción No. 225576025, 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 el (la) señor (a) SLIVER ROCHA BERRIO, 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 25 de abril de 2025, radicado bajo No. 25-001927, el (la) señor (a) SLIVER ROCHA BERRIO, 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 efectuada el día 16 de abril de 2025, radicada bajo interacción No. 225576025.

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, el (la) señor (a) SLIVER ROCHA BERRIO, manifestó inconformidad por los *valores facturados por concepto de ajuste de consumo en los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, y enero y febrero de 2025, reflejados en el mes de marzo de 2025, y consumo del mes de marzo de 2025*, por lo que, en la

RESOLUCION No. 240-25-201028 de 13/05/2025

presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

3. Ahora bien, debido a que al momento de elaborar las facturas de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado); GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **17, 16, 18, 18, 20, 23 y 12 metros cúbicos**, respectivamente.
4. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.
5. 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."

6. 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

RESOLUCION No. 240-25-201028 de 13/05/2025

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."

7. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de diciembre de 2024, enero y 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 **12 metros cúbicos** en cada periodo, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
8. En relación con lo anterior, resaltamos que el consumo promedio cobrado en *los meses* de diciembre de 2024, enero y febrero de 2025, se realizó con ocasión a la desviación significativa encontrada para dicho periodo; con el fin de investigar la causa de esta, cuya facultad es otorgada por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149.
9. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el día 24 de febrero de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, el cual, observó que, el medidor se encontraba en buen estado y registraba una lectura de 7344 metros cúbicos. Se realizó prueba de hermeticidad en la interna y no registró variación. En el predio utilizan estufa de cuatro (4) quemadores tipo comercial. Usuario informa que prepara alimentos para la venta (fritos), se encontró una fuga perceptible en válvula de corte general. *Anexamos copia del informe/registro al expediente.*
10. Es pertinente indicar que, tanto el uso del servicio como la fuga perceptible encontrada, es registrada 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.
11. Así las cosas, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por la fuga perceptible, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
12. Con ocasión a la fuga perceptible señalada en párrafos anteriores, enviamos a uno de nuestros técnicos, el día 25 de febrero de 2025, quien identificó fuga perceptible en estufa y en válvula de acometida, usuario no permitió realizar los trabajos de reparación correspondientes. El medidor registraba una lectura de 7348 metros cúbicos. *Anexamos copia del informe/registro al expediente.*

RESOLUCION No. 240-25-201028 de 13/05/2025

13. Teniendo en cuenta lo anterior y que, para la elaboración de la factura del mes de marzo de 2025, se verificó que el medidor registraba una lectura de 7397 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 6603 metros cúbicos (factura de abril de 2024), arrojando una diferencia de 794 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 794 metros cúbicos.
14. De acuerdo con todo lo anterior, a partir del volumen sin corregir de 794 metros cúbicos, registrado en los períodos de mayo de 2024 a marzo de 2025, se calculó el volumen corregido de acuerdo con el consumo diario y los días de consumo de cada período de facturación en mención y una vez aplicado el factor de corrección que le corresponde a cada mes, arrojó un consumo corregido de 72 metros cúbicos para los meses comprendidos de mayo de 2024 a marzo de 2025, tal y como detallamos en el siguiente cuadro:

	Oct-24	Nov-24	Dic-24	Ene-25	Feb-25	Mar-25
DIAS DE CONSUMO	30	32	28	30	30	31
CONSUMO A FACTURAR	71,3	76,0	66,5	71,3	71,3	73,7
FACTOR DE CORRECCIÓN	0,991	0,9906	0,9938	0,9948	0,998	0,9944
CONSUMO CON FACTOR DE CORRECCIÓN APLICADO	71	75	66	71	71	73

15. 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 48 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2024; más los 63 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2024; más los 54 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de diciembre de 2024; más los 59 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de enero de 2025; más los 59 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de febrero de 2025; así como, los 73 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de marzo de 2025.
16. El ajuste de consumo, de los 48 metros cúbicos por valor de \$135.168.00, que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2024; más los 63 metros cúbicos por valor de \$187.551.00, que faltaban por cobrar en el mes de noviembre de 2024; de los 54 metros cúbicos por valor de \$157.788.00, que faltaban por cobrar en el mes de

RESOLUCION No. 240-25-201028 de 13/05/2025

diciembre de 2024; de los 57 metros cúbicos por valor de \$182.310.00, que faltaban por cobrar en el mes de enero de 2025; y de los 59 metros cúbicos por valor de \$182.310.00, que faltaban por cobrar en el mes de febrero de 2025, 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*".

17. Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo del mes de mayo a septiembre de 2024, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994: "*De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario*".
18. Con ocasión a su reclamación inicial, el día 07 de abril de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que el medidor registraba una lectura 7452 metros cúbicos. Medidor con anomalías. Centro de medición despejado. En el predio utilizan una (1) estufa comercial de cuatro (4) quemadores medianos. Los tapones de seguridad se encuentran maltratados y no son los originales. El usuario informa que prepara alimentos para la venta (fritos). Aumento de la capacidad instalada. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
19. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por *concepto del ajuste de consumo en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024, y enero y febrero de 2025, reflejados en el mes de marzo de 2025, y consumo del mes de marzo de 2025*. Es por ello 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.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación telefónica efectuada el día 16 de abril de 2025, radicada bajo interacción No. 225576025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 03 de abril de 2025, por el (la) señor (a) **SLIVER ROCHA BERRIO**.

RESOLUCION No. 240-25-201028 de 13/05/2025

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) **SLIVER ROCHA BERRIO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los trece (13) días del mes de mayo de 2025.



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

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
226265278

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:			

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUIR 2-8001000 - 4 OTM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

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