

RESOLUCION No. 240-25-202437 de 06/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **GARY ALCANTARA VANEGAS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 17 No. 29 – 23 de Barranquilla**, Contrato No. **1089018**.

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 señor GARY ALCANTARA VANEGAS, presentó comunicación a través de nuestra oficina de atención al usuario el día 22 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. SO 25-002965, manifestando inconformidad con la factura del mes de agosto de 2025, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 17 No. 29 – 23 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-149525 del 06 de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo al derecho de petición presentado por el señor GARY ALCANTARA VANEGAS, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 23 de octubre de 2025, radicado bajo No. 25-003330, el señor GARY ALCANTARA VANEGAS, 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. 25-240-149525 del 06 de octubre 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. Sea lo primero indicar que, su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados en el mes de agosto de 2025, sin embargo, GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente comunicación se pronunciará también acerca del consumo facturado para los meses de julio y agosto de 2025.
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. Así mismo, nos permitimos indicar que, en cuanto a sus inconformidades relativas al SEGURO PROTECTOR (Brilla), no procede recurso alguno, teniendo en cuenta que, se trata de una Financiación No Bancaria, toda vez que, BRILLA es un crédito ofrecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., a través del cual se promueve la financiación de productos y servicios, cuyo pago se facilita a través de la facturación del servicio de gas natural, es decir, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.

En este sentido es importante señalar que, el SEGURO PROTECTOR que adquirió el petente, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

RESOLUCION No. 240-25-202437 de 06/11/2025

Al respecto es importante señalar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la ley 142 de 1994, las funciones de vigilancia y control, la ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de prestación de servicios públicos sujetos a las leyes 142 y 143 de 1994.

- En concordancia con lo anterior, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala lo siguiente: *"El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. (...)"* (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Que no obstante lo anterior, en cuanto a su inconformidad con el **SEGURO PROTECTOR** facturado en el servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, a modo de información, nos permitimos transcribir lo siguiente:

*"Referente al **SEGURO PROTECTOR**, le informamos que, desde el mes de abril de 2008, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., brindó la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de un seguro a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas.*

Es importante señalar que, en la fecha anteriormente indicada, la facturación del servicio de gas natural se expedía con dos diferentes desprendibles, uno que contenía todos los valores relacionados con el servicio público de gas natural y un segundo desprendible que incluía, además del valor del servicio del gas, el valor adicional del seguro.

Para la adquisición del Seguro, no era necesaria la firma de un único asegurado, sólo se requería que el usuario cancelara el desprendible adicional que traía incluida la factura del servicio de gas natural en el año 2008, en el cual se incluía, además del pago del servicio de gas natural, el monto del seguro y así quedaban afiliados al momento de realizar el pago del desprendible en comento; Es importante anotar que, la adquisición del seguro era totalmente voluntaria, brindándole la opción libre al usuario de elegir el cupón con el que cancelaría su factura.

Desde que se promovió la compra de seguros a través de nuestra facturación, se publicitaron en medios de comunicación masivos, las condiciones y requisitos para acceder al seguro y para poder quedar cobijado por el amparo del mismo, entre las últimas actualizaciones del seguro se establece que, tres personas mayores de 18 años de edad, habitantes del predio, que acrediten la calidad de propietarios, arrendatarios o poseedores del inmueble en el que está instalado el servicio de gas natural, se encuentran bajo la cobertura de la póliza en caso de presentar enfermedades graves, incapacidad total y permanente y/o fallecimiento. Lo anterior, de acuerdo con las cláusulas y condiciones del seguro."

Por todo lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible darle trámite a los recursos de vía administrativas sobre el **SEGURO PROTECTOR**, por las razones antes expuestas.

5. Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en el mes de agosto de 2025:

RESOLUCION No. 240-25-202437 de 06/11/2025

AJUSTE DE CONSUMO GAS NATURAL	\$358.399.00
CONSUMO GAS NATURAL	\$420.336.00
AJUSTE DE SUBSIDIO	\$-6.480.00
SUBSIDIO	\$-33.281.00

6. 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 parágrafo 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."

Ahora bien, el artículo 44 parágrafo 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."

7. Que al momento de la elaboración de la facturación del mes de julio 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 **16 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
8. 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 12 de agosto de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de **239 metros cúbicos**. Adicionalmente, se evidenció medidor en buen estado, sin presencia de fuga en la instalación del servicio. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
9. Para la elaboración de la factura del mes de agosto de 2025, el medidor registraba una lectura de **285 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **0 metros cúbicos** (fecha de instalación del medidor No. K-5320825-25), arrojando una diferencia de **285 metros cúbicos**, que al aplicar el factor de corrección queda en **270 metros cúbicos** correspondiente a **135 y 135 metros cúbicos** para los meses de julio y agosto de 2025.

RESOLUCION No. 240-25-202437 de 06/11/2025

10. Es por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de agosto de 2025, en el sentido de cobrar los **119 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025 por la suma de \$ 351.919,00 subsidio incluido; así como los **135 metros cúbicos** que le corresponden al mes de agosto de 2025 por la suma de \$387.055.00 subsidio incluido, para completar los **270 metros cúbicos** consumidos en los citados periodos.

Lo anterior, se realizó con fundamento en los 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. En lo referente al Subsidio, le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "Artículo 3º. SUBSIDIOS. De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m3).

12. Con ocasión a su petición inicial, el día 27 de septiembre de 2025, una de nuestras firmas contratistas efectuó una visita técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, sin embargo, no pudo efectuar una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención por causas ajenas a la empresa (usuario no se encuentra en el predio). Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
13. Con ocasión a su escrito contentivo de recursos, el día 24 de octubre de 2025, enviamos al inmueble en mención a uno de nuestros operarios, el cual encontró el predio solo por lo que, no se pudo hacer las revisiones correspondientes. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
14. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados en la factura de agosto de 2025. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a su pretensión No. 1.
15. En cuento a la pretensión No. 2, le indicamos que, una vez que 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.

RESOLUCION No. 240-25-202437 de 06/11/2025

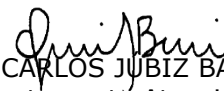
RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-149525 del 06 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 22 de septiembre de 2025, por el (la) señor (a) **GARY ALCANTARA VANEGAS**.

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) **GARY ALCANTARA VANEGAS**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los seis (06) días del mes de noviembre de 2025.


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

VALRIQ /73
232899694

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:				
	Nº DE CEDULA:				