

RESOLUCION No. 240-25-202519 de 14/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **RAFAEL RAMON MAESTRE ARIAS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 19E KR 13 - 70** de **VALLEDUPAR**, Contrato No.: **14222991**.

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 RAFAEL RAMON MAESTRE ARIAS, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 8 de octubre de 2025, radicada bajo el No. Interacción 232370422, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de agosto de 2025, reflejado en la factura del mes de septiembre de 2025 y consumo del mes de septiembre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 19E KR 13 - 70, de Valledupar.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-153176 del 27 de octubre de 2025, 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 RAFAEL RAMON MAESTRE ARIAS, 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 04 de noviembre de 2025, radicado bajo No. 25-004099, la señora RAFAEL RAMON MAESTRE ARIAS, 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 No. 25-240-153176 del 27 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, en el derecho de petición inicial el señor RAFAEL RAMON MAESTRE ARIAS, manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de agosto de 2025, reflejado en la factura del mes de septiembre de 2025 y consumo del mes de septiembre de 2025*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

RESOLUCION No. 240-25-202519 de 14/11/2025

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 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."

4. 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."

5. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de agosto 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 52 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 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 22 de agosto de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 3089 metros cúbicos. Así mismo se encontró medidor en buen estado, sellos normales, prueba de hermeticidad cumple, aplica para cambio de uso, funciona un restaurante. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
7. Para la elaboración de la factura del mes de septiembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3169 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 2889 metros cúbicos (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de 280 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 278 metros cúbicos.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 139 metros cúbicos; y al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 139 metros cúbicos.

RESOLUCION No. 240-25-202519 de 14/11/2025

9. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de septiembre de 2025, en el sentido de cobrar los 87 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025; más los 139 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de septiembre de 2025, para completar los 278 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 87 metros cúbicos por valor de \$260.652 cobrados en la facturación del mes de septiembre 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 periodos 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 septiembre de 2025, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 14 de octubre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar el medidor con indicio de manipulación cavidades agrietadas lectura 3227 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
12. Con ocasión a su escrito de recursos, el día 06 de noviembre de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos el cual indicó que, no se permitió realizar la revisión técnica, toda vez que el usuario indicó que le cambiaron el medidor sin su autorización. Medidor registraba una lectura de 30 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe 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 agosto de 2025, reflejado en la factura del mes de septiembre de 2025 y consumo del mes de septiembre de 2025*. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.
14. Respecto a su solicitud de abstenerse de emitir cualquier orden hasta tanto no finalice la actuación administrativa, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden

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

RESOLUCION No. 240-25-202519 de 14/11/2025

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. No. 25-240-153176 del 27 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 8 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **RAFAEL RAMON MAESTRE ARIAS**.

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) **RAFAEL RAMON MAESTRE ARIAS**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los catorce (14) días del mes de noviembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
233373822

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:				
	Nº 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