

## RESOLUCION No. 240-25-202689 de 03/12/2025

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 68B KR 24B - 23** de **BARRANQUILLA**, Contrato No. **1144374**.

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 recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 15 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 25-025525, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de julio y 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 68B KR 24B - 23, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-154966 del 05 de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta 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 18 de noviembre de 2025, radicado bajo No. SO 25-003563, el señor GARY ALCANTARA VANEGAS, 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. 25-240-154966 del 05 de noviembre 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 GARY ALCANTARA VANEGAS, manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de agosto de 2024, reflejado en la factura del mes de septiembre de 2024 y consumo del mes de septiembre de 2024*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.
3. Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del cobro por concepto de consumo facturado en el mes de septiembre de 2025, por lo cual

## RESOLUCION No. 240-25-202689 de 03/12/2025

GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse sobre el consumo facturado en los meses de julio, agosto y septiembre de 2025.

4. Sea lo primero mencionar que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encontraba "suspendido" desde el mes de diciembre de 2024, y a partir del mes de julio de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 20 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses desde noviembre de 2023 hasta el mes de junio de 2025 valor de \$330.729,00, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$100.022,00, para un total de \$430.751,00, correspondiente a la deuda que presentaba en el inmueble en mención.
5. Cabe anotar que, el día 03 de julio de 2025 el usuario del servicio realizó un pago por valor de \$330.729,00, y el día 24 de septiembre de 2025 por valor de \$100.022,00, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de noviembre de 2023 hasta junio de 2025, por la suma total de \$330.729,00, de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$100.022,00; es decir, que el valor total adeudado al momento de realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$430.751,00, tal como se le indicó en el párrafo anterior.
6. Referente al cobro de CONSUMO DE GAS NATURAL, nos permitimos informarle que al momento de realizar los pagos antes mencionados los días 03 de julio y 24 de septiembre de 2025, el citado servicio quedó activo en nuestro sistema comercial, lo cual ocasionó que, en la factura del mes de septiembre de 2025 se realizará el cobro de los consumos de los meses de julio, agosto de 2025, así mismo el consumo que le corresponde al mes de septiembre de 2025, esto debido a que a pesar de que el usuario se encontraba suspendido el medidor continuaba registrando diferencia de lecturas, es decir, que se encontraba haciendo uso del servicio sin autorización.
7. Ahora bien, es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. no generara cobro por concepto de consumo, en la eventualidad que el medidor no registre diferencias de lecturas. Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.
8. Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de **julio y agosto de 2025** corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4503074-22, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

| Periodo | Lectura actual | - | Lectura anterior | x | Factor de corrección | = | Consumo mes (m3) |
|---------|----------------|---|------------------|---|----------------------|---|------------------|
| Jul-25  | 542            |   | 404              |   | 0.9939               |   | 137              |

<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. 240-25-202689 de 03/12/2025

|        |     |     |        |     |
|--------|-----|-----|--------|-----|
| Ago-25 | 707 | 542 | 0.9930 | 165 |
|--------|-----|-----|--------|-----|

9. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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.

**10. En cuanto al consumo del mes de septiembre de 2025:**

11. 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."*

12. 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."*

13. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de **septiembre 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 27 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

14. 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 04 de septiembre de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 636 metros cúbicos. En visita de verificación se encontró Medidor en mal estado, equipo gasodoméstico prendido, usuario no permite realizar prueba de presión regulador instalado metrex m12 supera capacidad. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*

**RESOLUCION No. 240-25-202689 de 03/12/2025**

15. Así mismo el día 30 de septiembre 2025 GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble, el cual encontró el medidor en mal estado (tapones perforados). *Anexamos copia del registro/ informe al expediente*
16. Por lo que, el día 17 de octubre de 2025, una de nuestras firmas contratistas visitó el citado inmueble y realizó las respectivas reparaciones consistentes en: se cambió medidor por encontrarse dañado (detenido), odómetro desalineado, se instaló medidor nuevo marca metrex k 5412604 -25 utilizan equipo gasodoméstico residencial de 4 quemadores; se dejó medidor retirado en poder del usuario, quedando la instalación del servicio funcionando en óptimas condiciones. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente*
17. 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 18 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 que, el regulador instalado supera la capacidad del medidor, usuario manifiesta que el medidor que aparece en la orden se lo enviaron el día de ayer. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
18. Que el día 23 de octubre de 2025, en labor de toma de lectura se encontró que el medidor registraba una lectura de 85 metros cúbicos.
19. Teniendo en cuenta la lectura de 707 metros cúbicos, encontrada a través de la labor de lectura efectuada el día 23 de agosto de 2025, se evidenció un error de lectura en la facturación del mes de agosto de 2025.
20. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble para el mes de agosto de 2025, estableciéndola en 707 metros cúbicos hasta el día 23 de agosto de 2025.
21. Así las cosas, la lectura de 707 metros cúbicos es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 542 metros cúbicos (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de cero 165 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 164 metros cúbicos. Es decir que, al mes de agosto de 2025, le corresponde un consumo de cero 164 metros cúbicos.
22. Así las cosas, teniendo en cuenta la lectura que registraba el medidor el día 23 de agosto de 2025, se determinó que hubo un error al momento de la toma de lectura del mes de agosto de 2025. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en el estado de cuenta del mes de septiembre de 2025, en el sentido de, cobrar los 141 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025.

## RESOLUCION No. 240-25-202689 de 03/12/2025

23. El ajuste de consumo de la facturación del mes de agosto de 2025, de los 141 metros cúbicos por valor de \$429.204.00; cobrados en el estado de cuenta 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 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"*.
24. Que el día 17 de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, quien indicó que se realizó el cambio del medidor por encontrarse dañado medidor parado odómetro desalineado se instaló medidor nuevo marca metrex k 5412604 -25. En el predio utilizan 1 estufa residencial de 4 q se dejó medidor retirado en poder del usuario. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
25. Con ocasión al escrito de recursos, el día 19 de noviembre de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que se revisó centro de medición y no presentó fuga. No se pudo revisar interna ni hacer prueba hermética, toda vez que el usuario se encontraba utilizando el servicio de gas natural. El medidor registraba una lectura de 148 metros cúbicos. *Anexamos copia/soporte al expediente*
26. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto del *ajuste de consumo del mes de julio y 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.
27. 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. 25-240-154966 del 05 de noviembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 15 de octubre 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 los (las) señor (as) **GARY ALCANTARA VANEGAS**.

**RESOLUCION No. 240-25-202689 de 03/12/2025**

**NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla al tercer (03) día del mes de diciembre de 2025.

  
CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD  
WENZ/73  
233844877

| 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: |      |      |       |