

RESOLUCION No. 240-25-202442 de 07/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MARTHA MALDONADO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **calle 46 No. 20 - 24 de Santa Marta**, Contrato No.: **17114868**.

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 MARTHA MALDONADO, presentó comunicación a través de nuestra oficina de Atención a Usuarios el día 06 de octubre de 2025, radicada bajo la interacción No. 232286468, manifestando inconformidad por los valores facturados por concepto de consumo del mes de septiembre de 2025 y el ajuste de consumo del mes de agosto de 2025, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la calle 46 No. 20 - 24 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 232286468 del 20 de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra oficina de atención al usuario, por la señora MARTHA MALDONADO, 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 24 de octubre de 2025, radicado bajo No. 25-005042, la señora MARTHA MALDONADO, 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 radicada bajo interacción No. 232286468 del 20 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 la señora MARTHA MALDONADO, manifestó informalidad por el **consumo** facturado en los meses de agosto y septiembre de 2025, por lo que, en la presente resolución GASCARIBE S.A. E.S.P., solo se pronunciará respecto al concepto de consumo de las citadas facturas.
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. 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:

RESOLUCION No. 240-25-202442 de 07/11/2025

"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."

5. 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."

6. Que 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 **2 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
7. 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 23 de agosto de 2025, se llegó al predio, y se encontró medidor en buen estado registrando una lectura de **2120 metros cúbicos**, prueba de funcionamiento cumplió, estufa residencial de 4 quemadores con horno, prueba de hermeticidad cumplió, no se pudo tomar la presión, conectores pegados, informaron que el predio está recién ocupado. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
8. Para la elaboración de la factura del mes de septiembre de 2025, el medidor registraba una lectura de **2136 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2075 metros cúbicos** (factura de julio de 2025), arrojando una diferencia de **61 metros cúbicos**, correspondiente a **30 y 31 metros cúbicos** para los meses de agosto y septiembre de 2025.
9. Es por lo 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 **28 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025 por la suma de \$56.410.00; así como los **31 metros cúbicos** que le corresponden al mes de septiembre de 2025 por la suma de \$62.954.00, para completar los **61 metros cúbicos** consumidos en los citados periodos.
10. Con ocasión a su petición inicial, el día 10 de octubre de 2025, una de nuestras firmas contratistas efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual encontró casa enrejada, medidor en buen estado, funcionamiento y hermeticidad cumplieron, según informaron están en la vivienda hace 4 meses, no se tomó presión, conectores pegados, lectura encontrada **2157 metros cúbicos**. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.

RESOLUCION No. 240-25-202442 de 07/11/2025

11. Así mismo, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros operarios el día 15 de octubre de 2025, con el fin de realizar toma de lectura en el citado inmueble, a través de la cual, se verificó que el medidor registraba una lectura de **2159 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación del servicio.
12. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de ajuste de consumo del mes de agosto de 2025 cobrado en la factura de septiembre de 2025, así como el consumo correspondiente a septiembre de 2025, debido a que este corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a sus pretensiones.

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

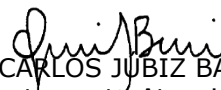
RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 232286468 del 20 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación presentada el día 06 de octubre de 2025, por la señora MARTHA MALDONADO.

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 la señora MARTHA MALDONADO.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los siete (07) días del mes de noviembre de 2025.


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

VALRIQ /73
232937913

RESOLUCION No. 240-25-202442 de 07/11/2025

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:			