

RESOLUCION No. 240-25-202621 de 26/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JUAN EDUARDO SIRTORI ROSESTAND**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **KR 32A CL 18 - 30** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **17128905**.

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) JUAN EDUARDO SIRTORI ROSENSTAND, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 21 de octubre de 2025, radicada con solicitud-interacción No. 232801224, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo promedio facturado en el mes de septiembre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 32A No. 18 - 30 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación efectuada en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 5 de noviembre de 2025, radicada bajo solicitud No. 232801224, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el(la) señor(a) JUAN EDUARDO SIRTORI ROSENSTAND, 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 11 de noviembre de 2025, radicado bajo No 25-005302, el(la) señor(a) JUAN EDUARDO SIRTORI ROSENSTAND, 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 respuesta telefónica otorgada por la empresa mediante la solicitud No. 232801224.

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. El valor de \$147.578,00 indicado por el recurrente, corresponde al total de la facturación del mes de *septiembre de 2025*, de cuyo valor la suma de \$109.500,00 corresponde al Servicio Financiero Brilla; y la suma de \$38.078.00 corresponde al Servicio de Gas Natural; siendo necesario resaltar que, la reclamación inicial se basó en *el consumo promedio facturado en el mes de septiembre de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y período de facturación.
3. Ahora bien, al momento de elaborar la factura del mes de *septiembre de 2025*, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor mal ubicado), por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **11 metros cúbicos**.
4. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: "*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*

RESOLUCION No. 240-25-202621 de 26/11/2025

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" (subrayas y negrillas fuera de texto)

5. De acuerdo con ello, en cuanto a la **petición No. 1**, le informamos que, si para un período no es posible verificar la lectura registrada por el elemento de medición, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra facultada por la Ley 142 de 1994, en su artículo 146, para facturar el consumo promedio que registre el citado servicio, tal y como es señalado en la mencionada norma.
- Adicionalmente, cabe anotar que GASCARIBE S.A. E.S.P. se encuentra facultada a cobrar consumo promedio en las facturaciones del servicio, dado el caso se presente una desviación significativa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, 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 y TITULO I y artículo 44 parágrafo 3 del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES*, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS.

Por lo anterior, no es factible acceder a la **petición No. 1** del escrito de recursos.

6. Ahora bien, con ocasión a su reclamación, el día 24 de octubre de 2025, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el inmueble en mención, a través de la cual encontró casa enrejada. Medidor en buen estado, funciona normal. Prueba de hermeticidad normal. Consume normal. Usuario informa que el servicio es compartido entre dos apartamentos; uno de los apartamentos está recién ocupado, no se pudo verificar porque se encontraba solo. No se realiza toma de presión porque los conectores se encontraron pegados. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Igualmente, le informamos que, al momento de la revisión técnica, el medidor registraba una lectura de **3542 metros cúbicos**.
8. Teniendo en cuenta la lectura de **3542 metros cúbicos**, encontrada a través de la revisión técnica efectuada el día 24 de octubre de 2025, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble, estableciéndola en **3525 metros cúbicos** hasta el día 01 de octubre de 2025.
9. Así las cosas, la lectura de **3525 metros cúbicos** es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **3470 metros cúbicos** (factura de agosto de 2025), arrojando una diferencia de **55 metros cúbicos**. Es decir, que al mes de *septiembre de 2025* le corresponde un consumo de **55 metros cúbicos**.
10. De acuerdo con lo anterior, y respecto a la **petición No. 3**, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de *septiembre de 2025*, y cobró los **44 metros cúbicos** de consumo que faltaba por cobrar del mes de *septiembre de 2025*, por valor de \$131.428,00.
- El ajuste de los **44 metros cúbicos** de consumo que faltaba por cobrar del mes de *septiembre de 2025*, por valor de \$131.428,00, 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*"

RESOLUCION No. 240-25-202621 de 26/11/2025

se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso (negritas y subrayas fuera del texto).

11. En virtud del escrito de recursos, el día 12 de noviembre de 2025, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró centro de medición e instalación interna sin fuga. Medidor en buen estado, funcionando normal, con una lectura de **3557 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Se evidenció que el servicio es compartido entre dos apartamentos. Atendió el señor JUAN SASTORI. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
12. De acuerdo con todo lo anterior, determinamos que el consumo y ajuste de consumo cobrado en la factura del mes de *septiembre de 2025*, corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en la facturación objeto de la presente actuación administrativa, no siendo factible acceder a la **petición No. 4** ni descontar valor alguno en la citada facturación.
13. Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso y derecho a la defensa de los usuarios.
14. Respecto al hecho que, el servicio de gas natural del inmueble en mención, es utilizado para dos (2) apartamentos, le informamos que, de acuerdo con la legislación vigente, todos los inmuebles deben contar con instalación del servicio de gas natural según lo establecido en el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, el cual indica lo siguiente: *"Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual del consumo"*.
15. En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con La Empresa, en su artículo 28, establece entre las Obligaciones del suscriptor o usuario lo siguiente: *"Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio."*
16. Así mismo, el citado Contrato establece entre las Causales de Suspensión lo siguiente: *"Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio"*.
17. Y en su capítulo III, artículo 18 establece *"Cada suscriptor o usuario deberá contar con su correspondiente equipo de medida individual, que deberá cumplir con la norma técnica vigente."*
18. Por lo anterior, le sugerimos realizar la solicitud de instalación de un nuevo servicio para el predio vecino que usted indica que se encuentra ubicado en el segundo piso del inmueble objeto de reclamación.
19. En cuanto a la **petición No. 2**, le informamos que, la información requerida fue remitida a través de las facturas mensuales entregadas oportunamente para su cancelación, sin embargo, nos permitimos anexar copia del estado de cuenta del servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, desde el mes de enero de 2025 a septiembre de 2025, conforme a su solicitud.

Asimismo, detallamos el consumo facturado en los meses de enero de 2025 a septiembre de 2025, de acuerdo con su solicitud, así:

RESOLUCION No. 240-25-202621 de 26/11/2025

Período de Facturación	Consumo	Lectura Tomada	Fecha de Lectura
sep-25	55	3525	01-Octubre-2025
ago-25	10	3470	30-Agosto-2025
jul-25	10	3460	31-Julio-2025
jun-25	10	3450,353	01-Julio-2025
may-25	11	3440	30-Mayo-2025
abr-25	11	3429	30-Abril-2025
mar-25	10	3418	31-Marzo-2025
feb-25	8	3408	28-Febrero-2025
ene-25	10	3400	29-Enero-2025

20. Así mismo, es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

21. En relación con su intención de adquirir un *Crédito Brilla*, le informamos que, éste no fue objeto del derecho de petición inicial, además que, contra dicho crédito 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., 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.
22. En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
23. 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.
24. 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. (...)*" (Negritas y subrayas fuera de texto).
25. No obstante, nos permitimos informarle que, en relación a la asignación de Cupo Brilla al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 32A No. 18 – 30 de Santa Marta, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha realizado ajustes a la política de otorgamiento de los cupos de crédito del programa Brilla, por lo cual, el citado servicio no cuenta con cupo.

Recuerde que los cupos de crédito del programa Brilla son beneficios adicionales que GASCARIBE S.A. E.S.P, brinda a sus usuarios y actualmente no es posible mantener las condiciones anteriores.

RESOLUCION No. 240-25-202621 de 26/11/2025

Cabe anotar que, para la aprobación del cupo pre-aprobado brilla depende no solo del buen comportamiento de pago del usuario, sino también del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en las políticas comerciales de la empresa.

Por lo anterior, lo invitamos a continuar con un buen comportamiento de pago con el fin de que, en el tiempo evaluado, el sistema otorgue nuevamente el cupo Brilla.

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 efectuada en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 5 de noviembre de 2025, radicada bajo solicitud No. 232801224, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 21 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **JUAN EDUARDO SIRTORI ROSESTAND.**

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) **JUAN EDUARDO SIRTORI ROSESTAND.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintiséis (26) días del mes de noviembre de 2025.



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

Anexos: Lo anunciado al recurrente y a la SSPD.

MARLUQ/73
233619050

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:			

RESOLUCION No. 240-25-202621 de 26/11/2025

El notificado:	FIRMA:	
	Nº DE CEDULA:	