

## **RESOLUCION No. 240-25-202623 de 27/11/2025**

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **FRANCIA ELENA LLANOS CERA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 37A No. 7B - 17** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **67201276**.

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 FRANCIA ELENA LLANOS CERA, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 21 de octubre de 2025, radicada con solicitud-interacción No. 232798748, a través de la cual manifestó desacuerdo con el *consumo ajustado del mes de julio de 2025, ajustado en la factura del mes de agosto de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de agosto de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 32C No. 26 – 83 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 5 de noviembre de 2025, radicada bajo solicitud-interacción No. 232798748, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora FRANCIA ELENA LLANOS CERA, 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 25-005300, la señora FRANCIA ELENA LLANOS CERA, 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 solicitud-interacción No. 232798748.

### **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. 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."*

3. 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."*

4. Ahora bien, 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 3 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
5. 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 28 de julio de 2025, y se pudo verificar que el medidor GC-203405-21 registraba una lectura de 746 metros cúbicos. Medidor en buen estado. No fue factible realizar prueba de presión por nicho con candado. No se detectó fuga. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
6. Para la elaboración de la factura del mes de agosto de 2025, se pudo verificar que el medidor GC-203405-21, registraba una lectura de 762 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 672 metros cúbicos

(factura de junio de 2025), arrojando una diferencia de 90 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de **90 metros cúbicos**.

7. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 45 metros cúbicos; y al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 45 metros cúbicos.
8. Es por ello 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 42 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025; más los 45 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2025, para completar los 90 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
9. El ajuste de consumo de la facturación del mes de julio de 2025, de los 42 metros cúbicos por valor de \$99.881.00 (subsido aplicado); cobrados en la facturación del mes de agosto 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"*.
10. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 23 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 en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y no registró variación. No fue factible realizar toma de presión por rejilla con candado.
  - Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. GC-203405-21, presentaba una lectura de 799 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de agosto de 2025. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
11. Con ocasión al recurso que nos ocupa, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 12 de noviembre de 2025 a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.

12. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto de *consumo ajustado del mes de julio de 2025, ajustado en la factura del mes de agosto de 2025; así como el consumo correspondiente al periodo de agosto de 2025*, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

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

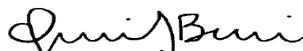
### **RESUELVE**

PRIMERO: Confirmar la solicitud-interacción No. 232798748, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 21 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **FRANCIA ELENA LLANOS CERA.**

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) **FRANCIA ELENA LLANOS CERA.**

### **NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veintisiete (27) días del mes de noviembre de 2025

  
CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado a la SSPD

VALRIQ /73  
ALBPIN /73  
233612595

| 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: |           |      |      |       |