

RESOLUCION No. 240-25-202686 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) **MARLENE ESTHER LEGUIA RÍOS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 21E CL 5B - 8** de **SANTA MARTA**, Contrato No. **17186328**.

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 MARLENE ESTHER LEGUIA RÍOS, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 10 de octubre de 2025, radicada bajo interacción No. 232446859, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo de los meses 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 Carrera 21E CL 5B - 8, de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-154431 del 31 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 MARLENE ESTHER LEGUIA RÍOS, 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 18 de noviembre de 2025, radicado bajo No. 25-005406, la señora MARLENE ESTHER LEGUIA RÍOS, 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. 25-240-154431 del 31 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 MARLENE ESTHER LEGUIA RÍOS, manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo de los meses 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, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

RESOLUCION No. 240-25-202686 de 03/12/2025

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 TÍTULO 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."

4. 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."

5. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación de los meses de julio y 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 22 y 23 metros cúbicos respectivamente, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 31 de julio de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 3150 metros cúbicos, el cual se evidencio medidor no se encuentra en óptimas condiciones (tornillos maltratados). *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 3326 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3036 metros cúbicos (factura de junio de 2025), arrojando una diferencia de 290 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 288 metros cúbicos.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 95 metros cúbicos; al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de

RESOLUCION No. 240-25-202686 de 03/12/2025

95 metros cúbicos, y al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 98 metros cúbicos.

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 73 y 72 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de julio y agosto de 2025; más los 98 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de septiembre de 2025, para completar los 288 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de la facturación del mes de julio de 2025, de los 73 metros cúbicos por valor de \$218.708.00, y del mes de agosto de 2025 de los 72 metros cúbicos por valor de \$ 219.168.00, 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 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".
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 11 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 medidor no se encuentra en óptimas condiciones (tapones maltratados) arrojando una lectura de 3391 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
12. Con ocasión a su escrito de recursos, le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 19 de noviembre de 2025, quien indicó que se realizó la revisión técnica y se encontró fuga perceptible en la conexión de la estufa y en tramos de punto adicional con manguera plástica empotrada. La hermeticidad no cumple. Así mismo, el usuario del servicio no autorizó los trabajos de reparación. Por lo anterior, se le brindaron las medidas de seguridad. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
13. Es pertinente indicar que, tanto el uso del servicio como la fuga perceptible encontrada, es registrada por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.
14. Así las cosas, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por la fuga perceptible, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
15. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto del *ajuste de consumo de los meses de julio y agosto de 2025, reflejado en la factura del mes de septiembre de 2025 y consumo del mes de septiembre de 2025.*

RESOLUCION No. 240-25-202686 de 03/12/2025

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 comunicación No. 25-240-154431 del 31 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 10 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **MARLENE ESTHER LEGUIA RÍOS**.

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) **MARLENE ESTHER LEGUIA RÍOS**.

NOTIFIQUESE

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



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

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
233839336

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:			

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

RESOLUCION No. 240-25-202686 de 03/12/2025

	Nº DE CEDULA:	
--	------------------	--