

RESOLUCION No. 240-25-202781 de 15/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **RAMON SOLANO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 19B CL 52 - 36 S** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **1031475**.

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 RAMON SOLANO, realizó reclamación verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 18 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233819156, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025 y consumo del mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 19B CL 52 - 36 S, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 29 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233819156, 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 el señor RAMON SOLANO, 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 01 de diciembre de 2025, radicado bajo No. 25-030136, el señor RAMON SOLANO, 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 telefónica efectuada el día 29 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233819156.

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 RAMON SOLANO, manifestó inconformidad el *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025 y consumo del mes de octubre de*

RESOLUCION No. 240-25-202781 de 15/12/2025

2025, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

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 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."

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 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 01 metro cúbico, 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 15 de octubre de 2025, quien indicó que se llegó al predio y el usuario del servicio no permitió realizar la verificación técnica, toda vez que alegó no tener aumento de consumo y paga lo justo. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*

RESOLUCION No. 240-25-202781 de 15/12/2025

7. Para la elaboración de la factura del mes de octubre de 2025, se pudo verificar que el medidor No. L-280086, registraba una lectura de 1573 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1539 metros cúbicos (factura de agosto de 2025), arrojando una diferencia de 34 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 34 metros cúbicos.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de septiembre de 2025, le corresponde un consumo de 17 metros cúbicos; y al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 17 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 16 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025; más los 17 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2025, para completar los 34 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2025, de los 16 metros cúbicos por valor de \$47.792.00; cobrados en la facturación del mes de octubre 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 21 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual indicó que se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y cumple. Se hizo toma de presión de suministro y el medidor registraba una lectura de 1579 metros cúbicos. *Anexamos copia/soporte al expediente.*
12. Con ocasión al escrito de recursos, el día 01 de diciembre de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que el centro de medición e instalación interna se encontró sin fuga. En el predio utilizan estufa de seis quemadores de horno con conector flexible. El medidor registraba una lectura de 1574 metros cúbicos. *Anexamos copia/soporte al expediente.*
13. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto del consumo ajustado del mes septiembre de 2025, reflejado en la facturación del mes octubre de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de octubre

RESOLUCION No. 240-25-202781 de 15/12/2025

de 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 telefónica efectuada el día 29 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233819156, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 18 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **RAMON SOLANO**.

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) **RAMON SOLANO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los quince (15) días del mes de diciembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
234357002

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:	

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. 240-25-202781 de 15/12/2025

Notificado por:		Contrato:
El notificado:	FIRMA:	
	Nº DE CEDULA:	