

RESOLUCION No. 240-25-202810 de 17/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JAMER TORRES PRIMERA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 7 No. 15 – 164 LT_ de Puerto Colombia - Atlántico**, Contrato No.: **66386779**.

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 JAMER TORRES PRIMERA, realizó reclamación a través de nuestra línea de atención al usuario, el día 14 de noviembre de 2025, radicada con interacción No. 233760787, a través de la cual manifestó desacuerdo con el *consumo facturado en el mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 7 No. 15 – 164 LT_ de Puerto Colombia.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 28 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233760787, 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 JAMER TORRES PRIMERA, 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 web 25-021071, el señor JAMER TORRES PRIMERA, 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 interacción No. 233760787.

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 JAMER TORRES PRIMERA, manifestó inconformidad con el consumo facturado en el mes de octubre de 2025. Así las cosas, en la presente resolución la empresa solo se pronunciará al respecto.
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:

RESOLUCION No. 240-25-202810 de 17/12/2025

"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."

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."

4. En cuanto al consumo facturado en el mes de **octubre de 2025**, le indicamos que, 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 **27 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 06 de noviembre de 2025, sin embargo, no fue factible acceder al predio, sin embargo, se determinó que hubo error de lectura.
6. Con ocasión a su petición inicial, el día 20 de noviembre de 2025, una de nuestras firmas contratistas se acercó al inmueble que nos ocupa, sin embargo, no fue factible acceder, debido a que no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se anexa al usuario copia del informe de visita técnica.
7. Es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, **no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación)**. Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.
8. Para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2025, el medidor registraba una lectura de **1861 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **1861 metros cúbicos** (factura de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de **0 metros cúbicos**, correspondiente a **0 metros cúbicos** para los meses de octubre y noviembre de 2025.

RESOLUCION No. 240-25-202810 de 17/12/2025

9. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la facturación del servicio, en el sentido de, descontar los **27 metros cúbicos** de consumo cobrados de más en el mes de octubre de 2025 por la suma de \$80.487.00, reflejándose como saldo a favor en la próxima facturación del servicio.
- Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"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."*
10. Posteriormente, con ocasión al recurso que nos ocupa, el día 03 de diciembre de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al inmueble que nos ocupa, la cual constató que, el medidor registraba una lectura de **1861 metros cúbicos**, en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y no se detectó fuga.

RESUELVE

PRIMERO: Revocar la decisión sobre la reclamación efectuada el día 14 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233760787, por el (la) señor (a) JAMER TORRES PRIMERA, teniendo en cuenta que se concedieron las peticiones del recurrente, en el sentido de que, la Empresa realizó un descuento de consumo de 27 metros cúbicos, sobre el estado de cuenta del mes de octubre de 2025, por la suma de \$80.487.00.

SEGUNDO: Que debido a que GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió las peticiones presentadas por el usuario, no se surtirá el trámite de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diecisiete (17) días del mes de diciembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado

VALRIQ /73
234432665

RESOLUCION No. 240-25-202810 de 17/12/2025

| NOTIFICACIÓN PERSONAL | | | | |
|--|---------------|-----------|------|------|
| En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los: | | DIA: | MES: | AÑO: |
| 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: | | | |