

RESOLUCION No. 240-25-200263 de 11/02/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **VERGARA PEÑA DELFA SOFIA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 116 NO. 10 - 48**, de **RODADERO**, Contrato No.: **4169500**.

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 DELFA SOFIA VERGARA PEÑA, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 09 de enero de 2025, radicada bajo interacción No. 222559214, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el ajuste de consumo del mes de noviembre de 2024, reflejado en el mes de diciembre de 2024; así como el consumo correspondiente del periodo de diciembre de 2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 116 No. 10 – 48 de Rodadero.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-103056 del 23 de enero de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) DELFA SOFIA VERGARA PEÑA, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 03 de febrero de 2025, radicado bajo No 25-000514, el(la) señor(a) DELFA SOFIA VERGARA PEÑA, 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 comunicación No. 25-240-103056 del 23 de enero 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. La reclamación inicial se basó en el *consumo cobrado en la facturación del mes de diciembre de 2024, en la cual se vio reflejado el ajuste de consumo del mes de noviembre de 2024*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos conceptos y periodos de facturación.
3. Ahora bien, 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

RESOLUCION No. 240-25-200263 de 11/02/2025

de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda.”.

4. 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.”

5. Al momento de la elaboración de la facturación del mes de *noviembre de 2024*, 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 **79 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 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 25 de noviembre de 2024, y mediante revisión técnica se encontró medidor K-2420056-13 en buen estado, con una lectura de **8397 metros cúbicos**, funcionamiento normal. No se realiza hermeticidad porque el usuario se encontró utilizando el servicio. En el predio funciona un restaurante. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Para la elaboración de la factura del mes de *diciembre de 2024*, se pudo verificar que el medidor K-2420056-13, registraba una lectura de **8851 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **8198 metros cúbicos** (factura de octubre de 2024), arrojando una diferencia de **653 metros cúbicos**. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de **648 metros cúbicos**.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de *noviembre de 2024*, le corresponde un consumo de **334 metros cúbicos**; y al periodo de *diciembre de 2024*, le corresponde un consumo de **314 metros cúbicos**.
9. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de *diciembre de 2024*, y cobró los **255 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *noviembre de 2024* por valor de \$750.090,00; más los **314 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de *diciembre de 2024* por valor de \$917.508,00, para completar los **648 metros cúbicos** consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de los **255 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *noviembre de 2024* por valor de \$750.090,00; cobrados en la facturación del mes de *diciembre de 2024*, 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

RESOLUCION No. 240-25-200263 de 11/02/2025

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 *diciembre de 2024*, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, por lo que, el día 11 de enero de 2025 se realizó revisión técnica mediante la cual se encontró medidor en buen estado, funcionando normal, con una lectura de **8879 metros cúbicos**. No se pudo tomar presión porque los conectores se encontraron pegados. Prueba de hermeticidad no cumple, se encontró fuga perceptible en red interna de gas; la prueba varió con caudalímetro. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
12. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado 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.
13. Teniendo en cuenta lo anterior, el día 17 de enero de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al predio en mención, con el fin de realizar los trabajos de reparación de la fuga encontrada en la interna del servicio de gas natural, sin embargo, no fue factible, toda vez que, el usuario no permitió. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
14. Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible no ha sido reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
15. En virtud del escrito de recursos, el día 09 de febrero de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble con el fin de realizar una revisión técnica, y al llegar al lugar se encontró cerrado. Se llama al número de contacto del usuario y se va a buzón de mensajes. Se deja reporte para que se comuniquen con La Empresa. Se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de **9463 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
16. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes *noviembre de 2024*, reflejado en la facturación del mes *diciembre de 2024*; así como, el consumo correspondiente al periodo de *diciembre de 2024*, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, no es factible acceder a descontar los valores cobrados por concepto de ajuste de consumo y consumo de las facturaciones objeto de la presente actuación administrativa, ni devolver valor alguno por dichos conceptos.

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. 25-240-103056 del 23 de enero de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 09 de enero de 2025, por el (la) señor (a) **VERGARA PEÑA DELFA SOFIA**.

RESOLUCION No. 240-25-200263 de 11/02/2025

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) **VERGARA PEÑA DELFA SOFIA.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los once (11) días del mes de febrero de 2025.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
 223452925

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:			