

## RESOLUCION No. 240-25-201559 de 28/07/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **CARMEN CECILIA PERTUZ DE LA HOZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Urbanización El Pando manzana 21 casa 3 de Santa Marta**, Contrato No.: **2166347**.

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 CARMEN CECILIA PERTUZ DE LA HOZ, presentó comunicación a través de nuestra oficina de Atención a Usuarios el día 19 de junio de 2025, radicada bajo la interacción No. 228226846, manifestando inconformidad por los valores facturados por concepto de consumo del mes de mayo de 2025 en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización El Pando manzana 21 casa 3 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 228226846 del 05 de julio de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra oficina de atención al usuario, por la señora CARMEN CECILIA PERTUZ DE LA HOZ, 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 julio de 2025, radicado bajo No. 25-003283, la señora CARMEN CECILIA PERTUZ DE LA HOZ, 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 telefónica radicada bajo interacción No. 228226846 del 05 de julio 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 CARMEN CECILIA PERTUZ DE LA HOZ, manifestó informidad por el **consumo** facturado en el mes de mayo de 2025, sin embargo, se hace necesario para la empresa pronunciarse acerca del consumo facturado en el mes de abril de 2205.
3. Queda claro entonces que el consumo de meses distintos a los indicados en el punto anterior y demás conceptos facturados, no serán objeto de estudio mediante la presente resolución.
4. 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. 240-25-201559 de 28/07/2025

*"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."*

5. 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."*

6. Que al momento de la elaboración de la facturación del mes de abril 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 **12 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
7. 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 14 de mayo de 2025, se llegó al predio, y se encontró medidor en buen estado registrando una lectura de **1788 metros cúbicos**, la hermeticidad y el funcionamiento del medidor normal, estufa de 4 quemadores residencial. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.
8. Para la elaboración de la factura del mes de mayo de 2025, el medidor registraba una lectura de **1791 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **1724 metros cúbicos** (factura de marzo de 2025), arrojando una diferencia de **67 metros cúbicos**, correspondiente a **34 y 33 metros cúbicos** para los meses de abril y mayo de 2025.
9. Es por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de mayo de 2025, en el sentido de, cobrar los **22 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de abril de 2025 por la suma de \$68.882.00; así como los **33 metros cúbicos** que le corresponden al mes de mayo de 2025 por la suma de \$99.165.00, para completar los **67 metros cúbicos** consumidos en los citados periodos.
10. Con ocasión a su petición inicial, el día 25 de junio de 2025, una de nuestras firmas contratistas efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual observó el medidor en buen estado y con lectura de **1801 metros cúbicos**. Así mismo, la prueba de funcionamiento y hermeticidad, medidor despejado, no se tomó presión por conectores pegados, rejilla con candado. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.

## **RESOLUCION No. 240-25-201559 de 28/07/2025**

11. Con ocasión a su escrito contentivo de recursos, el día 25 de julio de 2025, enviamos al inmueble en mención a uno de nuestros operarios, el cual revisó centro de medición encontrándolo en buen estado, válvula de interna en buen estado, estufa de cuatro quemadores en buen estado, se encontró fuga perceptible en punto de consumo pero no hubo acceso porque está todo sellado, se probó por donde sale la manguera se controló bloqueando y cerrando válvula de acometida y de la interna, se colocó el sticker por seguridad. Se anexa informe/registro de visita técnica al expediente.

Es importante señalar que, las fugas perceptibles encontradas en las instalaciones internas del servicio de gas natural son registradas por el medidor y por ende ocasionan aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

12. De conformidad con el resultado de la visita indicada en el punto anterior, se generó orden de visita técnica para llevar a cabo las reparaciones pertinentes, por lo que le sugerimos permitir la realización de los trabajos a los que haya lugar.
13. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de ajuste de consumo del mes de abril de 2025 cobrado en la factura de mayo de 2025, así como el consumo correspondiente a mayo de 2025, debido a que este corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural y a la fuga detectada en el inmueble que nos ocupa. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a sus pretensiones.

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 radicada bajo interacción No. 228226846 del 05 de julio de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 19 de junio de 2025, por la señora CARMEN CECILIA PERTUZ DE LA HOZ.

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 la señora CARMEN CECILIA PERTUZ DE LA HOZ.

### **NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veintiocho (28) días del mes de julio de 2025.

  
CARLOS JUBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo anunciado a la SSPD.

VALRIQ /73  
229064825

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. 240-25-201559 de 28/07/2025

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:			
	N° DE CEDULA:			