

RESOLUCION No. 240-25-202789 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) **EDUARDO ELIAS ESPINOSA BLANCO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 108 No. 11 – 58 de RODADERO - SANTA MARTA**, Contrato No.: **4169824**.

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(la) señor(a) EDUARDO ESPINOSA, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 10 de noviembre de 2025, radicada con solicitud-interacción No. 233575435, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025 y el consumo del mes de octubre de 2025, cobrados en la factura del mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 108 No. 11 – 58 de Rodadero - Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 24 de noviembre de 2025, radicada bajo solicitud No. 233575435, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el(la) señor(a) EDUARDO ESPINOSA, 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 25-005591, el(la) señor(a) EDUARDO ESPINOSA, 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 respuesta telefónica otorgada por la empresa mediante la solicitud No. 233575435.

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 *ajuste de consumo del mes de septiembre de 2025 y el consumo del mes de octubre de 2025, cobrados en la factura del mes de octubre de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y periodo de facturación.
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 parágrafo 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. El artículo 44 parágrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

RESOLUCION No. 240-25-202789 de 15/12/2025

"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 **27 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 19 de septiembre de 2025, y mediante revisión técnica se encontró medidor en buen estado, funcionando normal, con una lectura de **1609 metros cúbicos**. Se detectó fuga en la interna. El usuario informó que está vendiendo fritos. Se dejó medidor en buen estado y sin fuga. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Para la elaboración de la factura del mes de *octubre de 2025*, se pudo verificar que el medidor No. H-7294502, registraba una lectura de **1683 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **1468 metros cúbicos** (factura de agosto de 2025), arrojando una diferencia de **215 metros cúbicos**. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de **213 metros cúbicos**.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de *septiembre de 2025*, le corresponde un consumo de **108 metros cúbicos**; y al periodo de *octubre de 2025*, le corresponde un consumo de **105 metros cúbicos**.
9. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de *octubre de 2025*, en el sentido de, cobrar los **81 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *septiembre de 2025* por valor de \$246.564,00; más los **105 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de *octubre de 2025* por valor de \$283.005,00, para completar los **213 metros cúbicos**, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de los **81 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *septiembre de 2025* por valor de \$246.564,00; cobrados en la facturación del mes de *octubre de 2025*, se realizó con fundamento en los 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 *octubre de 2025*, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 13 de noviembre de 2025, y mediante revisión técnica se encontró medidor en buen estado, funcionando normal, con una lectura de **1775 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de octubre de 2025. Presión 0.30, prueba de hermeticidad cumple. Nota: Se evidencia vitrina de fritos; al parecer venden fritos, pero usuario dice que no. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-25-202789 de 15/12/2025

12. En virtud del escrito de recursos, el día 09 de diciembre de 2025, uno de nuestros técnicos visitó el predio en mención, con el fin de realizar una revisión técnica en la instalación del servicio de gas natural, y al llegar al lugar, el usuario manifestó que está en desacuerdo con el consumo facturado, no permite revisar y no firmó el acta de la visita. Se constató que, el medidor registraba una lectura de **1813 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
13. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el 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 de 2025*, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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 24 de noviembre de 2025, radicada bajo solicitud No. 233575435, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 10 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **EDUARDO ELIAS ESPINOSA BLANCO**.

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) **EDUARDO ELIAS ESPINOSA BLANCO**.

NOTIFIQUESE

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



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD

MARLUQ/73
234377403

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° :				

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. 240-25-202789 de 15/12/2025

Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:		DIA:	MES:	AÑO:
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	Nº DE CEDULA:			