

RESOLUCION No. 240-25-201219 de 05/06/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ANA MARIA BAYONA ROJAS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **KR 19A CL 70 - 17** de **RODADERO**, Contrato No.: **17174424**.

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) ANA MARIA BAYONA ROJAS, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 8 de mayo de 2025, radicada con solicitud-interacción No. 226717909, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el ajuste de consumo del mes de marzo de 2025 y el consumo del mes de abril de 2025, cobrados en la factura del mes de abril de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 19A No. 70 - 17 de Rodadero.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 16 de mayo de 2025, radicada bajo solicitud No. 226717909, 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) ANA MARIA BAYONA ROJAS, 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 20 de mayo de 2025, radicado bajo No 25-002340, el(la) señor(a) ANA MARIA BAYONA ROJAS, 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. 226717909.

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 facturado en el *ajuste de consumo del mes de marzo de 2025 y el consumo del mes de abril de 2025, cobrados en la factura del mes de abril de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos conceptos y periodos 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:

RESOLUCION No. 240-25-201219 de 05/06/2025

"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:

"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 *marzo 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 15 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 01 de abril de 2025, y se pudo verificar que el funcionamiento del medidor era normal, en buen estado. No se pudo realizar prueba de presión por conector pegado. La prueba de hermeticidad cumple. Medidor con una lectura de 1808 metros cúbicos. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Para la elaboración de la factura del mes de *abril de 2025*, se pudo verificar que el medidor U-1867231-2011, registraba una lectura de 1814 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1740 metros cúbicos (factura de *febrero de 2025*), arrojando una diferencia de 74 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 74 metros cúbicos.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de *marzo de 2025*, le corresponde un consumo de 37 metros cúbicos; y al periodo de *abril de 2025*, le corresponde un consumo de 37 metros cúbicos.
9. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de *abril de 2025*, en el sentido de, cobrar los 22 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *marzo de 2025* por valor de \$ 59.922,00; más los 37 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de *abril de 2025* por valor de \$85.146,00, para completar los 74 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de los 22 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de *marzo de 2025* por valor de \$ 59.922,00; cobrados en la facturación del mes de *abril 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 periodos

RESOLUCION No. 240-25-201219 de 05/06/2025

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 *abril de 2025*, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 14 de mayo de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, a través de la cual se encontró que es una vivienda residencial. Medidor en buen estado, con una lectura de 1847 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de *abril de 2025*. Se encontró fuga en la interna, con la prueba de hermeticidad varió la lectura. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
12. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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. Es importante señalar que, el día 16 de mayo de 2025, una de las firmas contratistas realizó revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual encontró centro de medición e instalación interna sin fuga. Medidor en buen estado, funcionamiento normal. Se realizó prueba de hermeticidad durante 15 minutos y no arrojó ningún defecto. Atendió ALEX JIMÉNEZ. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
14. En virtud del escrito de recursos, el día 26 de mayo de 2025, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual se encontró todo normal, sin inconsistencias. Medidor con una lectura de 1856 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
15. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes *marzo de 2025*, reflejado en la facturación del mes *abril de 2025*; así como, el consumo correspondiente al periodo de *abril 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 16 de mayo de 2025, radicada bajo solicitud No. 226717909, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación presentadas el día 8 de mayo de 2025, por el (la) señor (a) **ANA MARIA BAYONA ROJAS**.

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) **ANA MARIA BAYONA ROJAS**.



RESOLUCION No. 240-25-201219 de 05/06/2025

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los cinco (05) días del mes de junio de 2025.

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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
227132706

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:	
Notificado por:	Contrato:			
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			