



RESOLUCION No. 240-25-202387 de 30/10/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **BLEIDIS MARIA FLOREZ MONTERROSA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 8A SUR CL 48C - 35 TORRE D1 APTO 502** de **BARRANQUILLA**, Contrato No. **66585749**.

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 BLEIDIS MARIA FLOREZ MONTERROSA, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 29 de septiembre de 2025, radicada bajo interacción No. 231953264, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, reflejado en la factura del mes de agosto de 2025 y consumo del mes de agosto de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 8A Sur Calle 48C - 35 Torre D1 Apto 502, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 11 de octubre de 2025, radicada bajo interacción No. 231953264, 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 la señora BLEIDIS MARIA FLOREZ MONTERROSA, 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 17 de octubre de 2025, radicado bajo No. 25-025851, la señora BLEIDIS MARIA FLOREZ MONTERROSA, 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación telefónica efectuada el día 11 de octubre de 2025, radicada bajo interacción No. 231953264.

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 BLEIDIS MARIA FLOREZ MONTERROSA, manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, reflejado en la factura del mes de agosto de 2025 y consumo del mes de agosto de 2025*, por lo que, en la presente



RESOLUCION No. 240-25-202387 de 30/10/2025

resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

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 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."

4. 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."

5. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación de los meses de *marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025*, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en las facturas de los meses señalados, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de **13, 14, 16, 18 y 20 metros cúbicos**, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 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 los días 29 de abril de 2025, 03 de julio de 2025 y 14 de agosto de 2025, las cuales no fueron realizadas toda vez que no se permitió realizar la verificación porque el propietario no se encontraba en el predio. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*



RESOLUCION No. 240-25-202387 de 30/10/2025

7. Para la elaboración de la factura del mes de agosto de 2025, se pudo verificar que el medidor No. SH-21017015-18, registraba una lectura de 974 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 604 metros cúbicos (factura de febrero de 2025), arrojando una diferencia de 370 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 366 metros cúbicos.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de marzo de 2025, le corresponde un consumo de 62 metros cúbicos, al periodo de abril de 2025, le corresponde un consumo de 60 metros cúbicos, al periodo de mayo de 2025, le corresponde un consumo de 60 metros cúbicos, al periodo de junio de 2025, le corresponde un consumo de 64 metros cúbicos, al periodo de julio de 2025, le corresponde un consumo de 60 metros cúbicos; y al periodo de agosto de 2025, le corresponde un consumo de 60 metros cúbicos.
9. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de agosto de 2025, en el sentido de, cobrar los 49 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de marzo de 2025, más los 46 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de abril de 2025, más los 44 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de mayo de 2025, más los 46 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de junio de 2025, más los 38 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2025; más los 60 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2025, para completar los 366 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de la facturación de los meses de *marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025*, de los 49, 46, 44, 46 y 38 metros cúbicos, por valor de \$130,1788.00, 133.962.00, \$126.053.00, \$132620.00 y \$113.848.00, respectivamente; cobrados en la facturación del mes de agosto 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 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 agosto de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 02 de octubre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo determinar que medidor se encontraba en buen estado. Se realizó prueba de hermeticidad y no presentó fuga. En el predio utilizan estufa doméstica. Servicio normal. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*



RESOLUCION No. 240-25-202387 de 30/10/2025

12. Que con ocasión a su escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 21 de octubre de 2025, quien indicó que se revisó el centro de medición y no se encontró fuga, se encontraban utilizando el servicio. No permitieron revisar la cocina. El medidor registraba una lectura de 1108 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
13. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el *ajuste de consumo de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, reflejado en la factura del mes de agosto de 2025 y consumo del mes de agosto de 2025*, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
14. 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 11 de octubre de 2025, radicada bajo interacción No. 231953264, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 29 de septiembre de 2025, por el (la) señor (a) **BLEIDIS MARIA FLOREZ MONTERROSA.**

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 los (las) señor (as) **BLEIDIS MARIA FLOREZ MONTERROSA.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los treinta (30) días del mes de octubre de 2025.


CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
232676531



RESOLUCION No. 240-25-202387 de 30/10/2025

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:				