

RESOLUCION No. 240-25-202411 de 04/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **NUBIS LEONOR OLIVELLA ZULETA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 31 KR 6 BIS – 18** de **VALLEDUPAR**, Contrato No. **6207190**.

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 NUBIS LEONOR OLIVELLA ZULETA, presentó comunicación recibida en nuestras oficinas el día 2 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-003283, a través de la cual manifestó inconformidad con la facturación de *los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 31 KR 6 Bis-18, de Valledupar.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-146699 del 22 de septiembre de 2025, 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 NUBIS LEONOR OLIVELLA ZULETA, 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 21 de octubre de 2025, radicado bajo No. 25-003932, la señora NUBIS LEONOR OLIVELLA ZULETA, 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 No. 25-240-146699 del 22 de septiembre de 2025.

ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, el recurrente hace énfasis en el consumo facturado en el citado servicio, por lo que nos pronunciaremos sobre dicho concepto facturado en los meses de *los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025*, y confirmamos lo señalado en la comunicación recurrida, respecto de los demás conceptos cobrados en dichos periodos

RESOLUCION No. 240-25-202411 de 04/11/2025

3. Consumo de abril de 2025.

4. Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. No. SH-21038004-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"*.
5. En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*
6. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de abril de 2025, se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. No. SH-21038004-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Abr-25	35		34		0.9951		1

7. 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 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de abril de 2025, de 1 metro cúbico, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

8. Consumo de mayo, junio y julio de 2025.

9. Debido a que, al momento de elaborar la factura del mes mayo de 2025, la lectura registrada por el medidor del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, y debido a que, al momento de elaborar la factura de junio

RESOLUCION No. 240-25-202411 de 04/11/2025

de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de contador diferente) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 6 y 0 metros cúbicos, respectivamente.

10. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.
11. 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."

12. Ahora bien, 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."

RESOLUCION No. 240-25-202411 de 04/11/2025

13. 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 12 de mayo de 2025, y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 175 metros cúbicos, el centro de medición se encuentra en mal estado, funciona restaurante. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
14. Consideramos importante resaltar que el día 12 de junio de 2025, se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. SH-21038004-24 con lectura 247 metros cúbicos, el cual no se encontraba en óptimas condiciones (sin sellos de seguridad, perforado), y se instaló el medidor No. K-5235474-24 con lectura cero (0) metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
15. Para la elaboración de la factura del mes julio de 2025, se verificó que, entre los meses de mayo, junio y julio de 2025, se consumió un total de 359 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 12 de junio de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:
16. Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. No. SH-21038004-24, antes que se realizara su cambio, había sido de 35 metros cúbicos, (factura del mes de abril de 2025), a la lectura 247 metros cúbicos, que corresponde a la lectura hasta el día 12 de junio de 2025 (fecha del retiro del medidor), esto muestra una diferencia de 212 metros cúbicos, más los 149 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. No. K-5235474-24, hasta el 07 de julio de 2025 (factura de julio de 2025), nos arroja un total de 361 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 359 metros cúbicos, correspondiente a 96, 96 y 167 metros cúbicos para los meses de mayo, junio y julio de 2025 respectivamente.
17. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de agosto de 2025, los **267 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025, por valor de \$810.612.00, con su respectiva contribución por la suma de \$72.144.00, más los **606 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2025, por valor de \$1.815.576, con su respectiva contribución por la suma de \$162.042.00 para completar los **1.254 metros cúbicos** consumidos entre los citados periodos
18. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de julio de 2025, en el sentido de, cobrar los 90 y 96 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de mayo y junio de 2025; más los 167 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2025, para completar los 359 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

RESOLUCION No. 240-25-202411 de 04/11/2025

19. El ajuste de consumo de la facturación de los meses de mayo y junio de 2025, de los 90 y 96 metros cúbicos por valor de \$281.790,00 y \$288.480.00, con su respectiva contribución, por la suma de \$25.079,00 y \$25.675.00; cobrados en la facturación del mes de julio 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".

20. Consumo de agosto de 2025.

21. Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5235474-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

22. En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a "Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."

23. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de agosto de 2025, se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5235474-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Ago-25	191		149		0.9916		42

24. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

RESOLUCION No. 240-25-202411 de 04/11/2025

25. No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 9 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una visita, mediante la cual no pudo verificar las instalaciones del predio, toda vez que, se encontró solo. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
26. En virtud del escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 22 de octubre de 2025, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que el local se encontraba desocupado. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
27. De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de abril. Mayo, junio, julio y agosto de 2025, corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

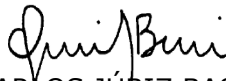
RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-146699 del 22 de septiembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 02 de septiembre de 2025, por el (la) señor (a) **NUBIS LEONOR OLIVELLA ZULETA**.

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) **NUBIS LEONOR OLIVELLA ZULETA**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla al cuarto (04) día del mes de noviembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENZLEZ/73
232830359

RESOLUCION No. 240-25-202411 de 04/11/2025

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:			