

RESOLUCION No. 240-25-202671 de 02/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ELIGIO RAFAEL RIVADENEIRA CATAÑO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 11D KR 19A – 43** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **2163749**.

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 señor ELIGIO RAFAEL RIVADENEIRA CATAÑO, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 30 de octubre de 2025, radicada bajo interacción No. 233140994, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo del mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11D KR 19A - 43, de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 13 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233140994, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, por el señor ELIGIO RAFAEL RIVADENEIRA CATAÑO, 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 14 de noviembre de 2025, radicado bajo No. 25-005383, el señor ELIGIO RAFAEL RIVADENEIRA CATAÑO, presentaron 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 13 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233140994.

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 el señora ELIGIO RAFAEL RIVADENEIRA CATAÑO, manifestó inconformidad con *el consumo del mes de octubre de 2025*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.
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*



RESOLUCION No. 240-25-202671 de 02/12/2025

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 del mes de octubre 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 13 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
6. Que, con ocasión a su reclamación inicial el día 01 de noviembre de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos quien verificó que, el predio se encontraba solo.
7. Que el día 22 de octubre de 2025, en labor de toma de lectura se encontró que el medidor registraba una lectura de 443 metros cúbicos.
8. Teniendo en cuenta la lectura de 1830 metros cúbicos, encontrada a través de la labor de lectura efectuada el día 22 de octubre de 2025, se evidenció un error de lectura en la facturación del mes de octubre de 2025..
9. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble para el mes de octubre de 2025, estableciéndola en 443 metros cúbicos hasta el día 22 de octubre de 2025.
10. Así las cosas, la lectura de 443 metros cúbicos es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 443 metros cúbicos (factura de septiembre de 2020), arrojando una

RESOLUCION No. 240-25-202671 de 02/12/2025

diferencia de cero (0) metros cúbicos. Es decir que, al mes de octubre de 2025, le corresponde un consumo de cero (0) metros cúbicos.

11. Así las cosas, teniendo en cuenta la lectura que registraba el medidor el día 22 de octubre de 2025, se determinó que hubo un error al momento de la toma de lectura del mes de octubre de 2025, por lo que, de los 13 metros cúbicos facturados por promedio inicialmente en el mes de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó 13 metros cúbicos por la suma de \$38.753.00, el cual se vio reflejado en el estado de cuenta del mes de noviembre de 2025.
12. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.
13. Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

RESUELVE

PRIMERO: Revocar la comunicación telefónica efectuada el día 13 de noviembre de 2025, radicada bajo interacción No. 233140994, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación presentadas el día 30 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **ELIGIO RAFAEL RIVADENEIRA CATAÑO**, teniendo en cuenta que, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó los 13 metros cúbicos que se habían facturado en el mes de octubre de 2025 por la suma de \$38.753.00, el cual se vio reflejado en la facturación del mes de noviembre de 2025.

SEGUNDO: Que debido a que GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió las peticiones presentadas por el usuario, no se surtirá el trámite de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla al segundo (02) día del mes de diciembre de 2025.



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

WENLEZ/73
233732587

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° :				

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. 240-25-202671 de 02/12/2025

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:			
	Nº DE CEDULA:			