

RESOLUCION No. 240-25-202441 de 07/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DELFIN SERAFIN BLANCO SALCEDO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 35 No. 30 - 90 APARTAMENTO 2B** de **BARRANQUILLA**, Contrato No. **1096880**.

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 DELFIN SERAFIN BLANCO SALCEDO, realizó reclamación a través de nuestra línea de atención al usuario en día 13 de septiembre de 2025, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 15 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. Interacción 231399166, a través de la cual manifestó desacuerdo con el *consumo facturado en el mes de agosto de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 35 No. 30 - 90 Apartamento 2B de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-149313 del 3 de octubre 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 el señor DELFIN SERAFIN BLANCO SALCEDO, 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 22 de octubre de 2025, radicado bajo No 25-026295, el señor DELFIN SERAFIN BLANCO SALCEDO, 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 comunicación No. 25-240-149313 del 3 de octubre de 2025.

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. 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*, 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 JUSTIFICADA, lo siguiente:

"Se entenderá por desviación significativa justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione; sin embargo, su desviación se encuentra justificada en la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA en los términos del párrafo segundo de la misma resolución. En este caso, LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita".

3. Ahora bien, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO CUARTO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS JUSTIFICADAS, señala:

"LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita al inmueble cuando compruebe a través del proceso de analítica de datos que, a continuación, se describe, que la desviación se encuentra justificada; en este caso, la causa que le dio origen a la desviación será informada al usuario en documento anexo en el reverso de la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa.

El proceso de analítica de datos de LA EMPRESA es la siguiente:

El proceso de analítica de datos consiste en encontrar una herramienta estadística que describa el comportamiento global e histórico de los promedios y variaciones de consumos de todos los usuarios regulados de LA EMPRESA.

Así las cosas, a continuación, se explican los límites a partir de los cuales GASCARIBE determina que la desviación se encuentra justificada para usuarios residenciales y comerciales:

TIPO DE USUARIO	USUARIO RESIDENCIAL	USUARIO COMERCIAL
PROMEDIO DE CONSUMO TOLERABLE	30M3	200M3
AUMENTO MÁXIMO DE	117%	75%

VARIABILIDAD DE CONSUMO TOLERABLE		
DISMINUCIÓN MÍNIMA DE VARIABILIDAD DE CONSUMO TOLERABLE	94%	70%

Adicionalmente, se considerarán mecanismos eficientes para determinar las razones de las desviaciones significativas la visita técnica al inmueble, así como las herramientas y los métodos de análisis administrativos que utilice LA EMPRESA, tales como: información histórica, registro de los consumos, visitas previas realizadas, entre otros.

- Para el caso que nos ocupa, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el consumo cobrado en la facturación del citado servicio presentó una desviación significativa, sin embargo, en cumplimiento con lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 de 2024, le comunicamos que luego de adelantar el proceso de analítica de datos nuestra entidad encontró justificado el consumo facturado debido a que: **Su consumo ha sido normal según los parámetros históricos registrados por la empresa para usuarios residenciales y comerciales teniendo en cuenta el análisis estadístico.**
- Es importante resaltar que, en la factura del mes agosto de 2025, se informó lo antes indicado.
- Ahora bien, el consumo facturado en el mes de agosto de 2025 se ajusta a la causa de desviación significativa justificada, a la utilización del servicio del inmueble en mención y a la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No. H-7244824, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 149: "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", tal y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Agosto - 2025	4219		4195		0.9930		24

7. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2025, toda vez que, se ajusta a la causa de desviación significativa justificada, a la utilización del servicio del inmueble en mención y a la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No H-7244824. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el Artículo 1 de la RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024, COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, y el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO CUARTO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS JUSTIFICADAS.
8. Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 18 de septiembre de 2025, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica de la instalación, mediante la cual se realizaron pruebas y se descartó fuga en la instalación del servicio.
 - Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. H-7244824, presentaba una lectura de 4231 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de agosto de 2025. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
9. Con ocasión al recurso que nos ocupa, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 23 de octubre de 2025 a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
10. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en el mes de agosto de 2025. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

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. 25-240-149313 del 3 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 13 de septiembre de 2025, sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, es decir, el día 15 de septiembre de 2025, por el (la) señor (a) **DELFIN SERAFIN BLANCO SALCEDO**.

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) **DELFIN SERAFIN BLANCO SALCEDO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los siete (7) días del mes de noviembre de 2025


CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo. Lo Anunciado a la SSPD

MARLUQ /73
ALBPIN /73
232854660

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:			
	Nº DE CEDULA:			

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUIR 2-8001000 - 4 OTM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

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