

## RESOLUCION No. 240-26-200618 de 16/03/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **GREY MILENA LIDUEÑA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **KR 42A CL 3A - 41** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **1130904**.

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 GREY MILENA LIDUEÑA, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 20 de febrero de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 237552822, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo cobrado en la facturación de los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 42A No. 3A - 41 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 26 de febrero de 2026, radicada bajo solicitud No. 237552822, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora GREY MILENA LIDUEÑA, 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 02 de marzo de 2026, radicado bajo No 26-005697, la señora GREY MILENA LIDUEÑA, 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. 237552822.

### 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. El valor de \$921.713,00 señalado por la recurrente, corresponde a los valores no objeto de reclamo de las facturas de diciembre de 2025 y enero de 2026. Al respecto, nos permitimos señalar que, a la presentación de su reclamación que se basó en el *consumo cobrado en la facturación de los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026*, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$445.626,00 hasta agotar la actuación administrativa, y le hizo entrega de cupón de pago parcial por valores no objeto de reclamación por la suma de \$921.713,00. De acuerdo con lo anterior, no nos pronunciaremos respecto a la suma de \$921.713,00 toda vez que no corresponde a los valores objeto de la reclamación inicial.
3. De acuerdo con lo anterior, el escrito de recursos se resolverá respecto del *consumo cobrado en la facturación de los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026*, sin embargo, se hace necesario pronunciarnos sobre el consumo del mes de *febrero de 2026*.
4. Ahora bien, 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**

**RESOLUCION No. 240-26-200618 de 16/03/2026**

**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 parágrafo 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 parágrafo segundo de la misma resolución. En este caso, LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita".*

5. 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.*

6. 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: *La variación de su consumo ha sido*

**RESOLUCION No. 240-26-200618 de 16/03/2026**

normal según los parámetros históricos registrados por la empresa para usuarios residenciales y comerciales teniendo en cuenta el análisis estadístico.

7. Es importante resaltar que, en la factura del mes *diciembre de 2025*, se informó la causa que le dio origen a la desviación significativa justificada.
8. Así las cosas, el consumo facturado en el mes de *diciembre de 2025*, fue liquidado tal y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior	Valor Facturado
Dic-2025	226	0.9926	3501	3273	\$648.520,00

9. Para la elaboración de la factura del mes de *enero de 2026* el funcionario encargado para la toma de lectura reportó que el medidor instalado en el citado predio registraba una lectura de **3624 metros cúbico**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **3501 metros cúbicos** (factura de *diciembre de 2025*), arrojando una diferencia de **123 metros cúbicos**, que al aplicarse el factor de corrección resultó un consumo corregido de **122 metros cúbicos** por valor de \$340.976,00.
10. En cuanto al consumo del mes de *febrero de 2026*, le informamos que, al momento de elaborar la factura del citado periodo de facturación, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor), por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **147 metros cúbicos** por valor de \$410.237,00. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146<sup>1</sup> de la Ley 142 de 1994.
11. Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., uno de nuestros contratistas visitó el predio que nos ocupa, el día 24 de febrero de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural, mediante la cual se realizó prueba de hermeticidad y funcionamiento; y no presentó fuga. No se pudo tomar presión porque se encontraron los conectores pegados. Se encontró medidor con una lectura de **3342 metros cúbicos**.
12. En virtud del escrito de recursos, el día 04 de marzo de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el predio en mención, a través de la cual encontró centro de medición, red interna y estufa empotrada de cuatro (4) fogones; sin anomalías ni fugas. Se realizó prueba hermética y no hubo variación. Medidor con una lectura de **3347 metros cúbicos**. Todo normal, sin anomalías.
13. Teniendo en cuenta las lecturas de **3342 y 3347 metros cúbicos**, encontrada a través de las revisiones técnica efectuadas los días 24 de febrero de 2026 y 04 de marzo de 2026, se evidenció un error de lectura en la facturación de los meses de *diciembre de 2025, enero y febrero de 2026*
14. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble, estableciéndola en **3346 metros cúbicos** hasta el día 02 de marzo de 2026.

<sup>1</sup> "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**" (subrayas y negrillas fuera de texto)

**RESOLUCION No. 240-26-200618 de 16/03/2026**

15. Así las cosas, la lectura de **3346 metros cúbicos** es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **3273 metros cúbicos** (factura de *noviembre de 2025*), arrojando una diferencia de **73 metros cúbicos**. Es decir que, a los meses de *diciembre de 2025, enero y febrero de 2026*, les corresponde un consumo de **28, 23 y 22 metros cúbicos**, respectivamente.
16. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de *febrero de 2026*, los **198 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *diciembre de 2025*, por valor de \$594.792,00, los **99 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *enero de 2026* por valor de \$302.049,00 y los **125 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *febrero de 2026* por valor de \$374.125,00, para un total descontado por valor de \$1.270.966,00, lo cual se verá reflejado en las próximas facturaciones del servicio.
17. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle un buen servicio.
18. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el descuento de los **198 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *diciembre de 2025*, por valor de \$594.792,00, los **99 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *enero de 2026* por valor de \$302.049,00 y los **125 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *febrero de 2026* por valor de \$374.125,00, para un total descontado por valor de \$1.270.966,00.

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 26 de febrero de 2026, radicada bajo solicitud No. 237552822, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 20 de febrero de 2026, por el (la) señor (a) **GREY MILENA LIDUEÑA**, teniendo en cuenta que se concedieron las peticiones de la usuaria.

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 a los dieciséis (16) días del mes de marzo de 2026.



CARLOS JUBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

MARLUQ/73  
238004780



**RESOLUCION No. 240-26-200618 de 16/03/2026**

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:			