

RESOLUCION No. 240-26-200943 de 27/04/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MARIO VÁSQUEZ LEBOLO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 25 No. 33 – 4 de Barranquilla – Atlántico**, Contrato No.: **1042276**.

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 MARIO VÁSQUEZ LEBOLO, realizó reclamación a través de nuestra página web, el día 19 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-007671, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de febrero de 2026 en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 25 No. 33 – 4 de Barranquilla – Atlántico.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-114940 del 30 de marzo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por el señor MARIO VÁSQUEZ LEBOLO, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 16 de abril de 2026, radicado bajo No 26-009999, el señor MARIO VÁSQUEZ LEBOLO, 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 apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 26-240-114940 del 30 de marzo de 2026.

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 aclarar que, teniendo en cuenta que la reclamación inicial se basó en su inconformidad frente al consumo facturado en el mes de febrero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de la presente sólo se pronunciará al respecto.
- Respecto a lo manifestado en su escrito de recursos, le aclaramos que, los conceptos diferentes al consumo o períodos diferentes al mes de febrero de 2026, no serán objeto de estudio.

RESOLUCION No. 240-26-200943 de 27/04/2026

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 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".

4. 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%



RESOLUCION No. 240-26-200943 de 27/04/2026

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 párrafo 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 febrero de 2026, se informó la causa que le dio origen a la desviación significativa justificada.
- Ahora bien, el consumo facturado en el mes de febrero de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor N° H-7193931-P, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Feb-26	3949		3924		0.9935		25

- Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de febrero de 2026 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.

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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.

RESOLUCION No. 240-26-200943 de 27/04/2026

9. Con ocasión a su reclamación, el día 25 de marzo de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros funcionarios con el fin de realizar revisión técnica de las instalaciones, sin embargo, no fue factible toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios, se llamó al usuario y no contestó. Se anexa Informe de Visita al expediente.
10. No obstante, lo anterior, durante la labor de toma de lectura realizada el día 27 de marzo de 2026 fue posible verificar que el medidor No. H-7193931-P, presentaba una lectura de 3971 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación de febrero de 2026.
11. Posteriormente, con ocasión a su recurso, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros operarios el día 17 de abril de 2026, con el fin de realizar revisión al equipo de medición del inmueble que nos ocupa, sin embargo, no fue factible, toda vez que no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se anexa Informe de Visita al expediente.
12. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo en la facturación del mes de febrero de 2026, toda vez que se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Por lo tanto, no es posible para la Empresa, acceder a su solicitud.
13. Ahora bien, teniendo en cuenta lo mencionado por el usuario en su reclamación inicial, y en su escrito de recurso, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a funcionarios de la empresa con el fin de realizar revisión técnica de las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble que nos ocupa, los días 25 de marzo y 17 de abril de 2026, sin embargo, no hubo quien atendiera a los funcionarios, por lo que no fue posible efectuar las respectivas verificaciones.

Es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.

14. Conviene indicar que, obtener una respuesta negativa frente a un derecho de petición, no puede tomarse como no haber recibido respuesta alguna. Al respecto, la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-1089 de 2001 resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia: "(...) c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en*

RESOLUCION No. 240-26-200943 de 27/04/2026

conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. (...)

Así mismo, la Corte Constitucional en Sentencia C-792 de 2006 precisó que: "(...) la obligación de la autoridad destinataria de la petición de proferir una respuesta oportuna, que resuelva de fondo lo solicitado, y sea oportunamente comunicada a su destinatario, se desenvuelve en el ámbito de los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición. Al respecto la Corte ha señalado que *"una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta (...)"*

15. De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición de fecha 19 de marzo de 2026, fue resuelto a través de nuestra comunicación No. 26-240-114940 del 30 de marzo de 2026 y notificado de conformidad con la normatividad vigente. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición presentado, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.
16. Respecto a lo solicitado por el recurrente, le indicamos que, por medio de la presente GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió de fondo cada una de las peticiones de su escrito de recursos, y una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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. 26-240-114940 del 30 de marzo de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 19 de marzo de 2026, por el señor MARIO VÁSQUEZ LEBOLO.

RESOLUCION No. 240-26-200943 de 27/04/2026

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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 señor MARIO VÁSQUEZ LEBOLO.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintisiete (27) días del mes de abril de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARMEN /73
239777481

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° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:	DÍA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:	Contrato:			
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			