

## **RESOLUCION No. 240-26-201182 de 21/05/2026**

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición presentado por el (la) señor (a) **INMACULADA DE JESUS CASTRO CERA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 50 No. 27 – 19 de Soledad – Atlántico**, Contrato No.: **6098795**.

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 INMACULADA DE JESUS CASTRO CERA, presentó reclamación verbal a través de nuestra línea de atención a usuarios, el día 18 de abril de 2026, , sin embargo, teniendo en cuenta que fue presentada en día sábado, se toma como presentada el siguiente día hábil, 20 de abril de 2026, radicada bajo la interacción No. 239872798, mediante la cual manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de marzo de 2026 en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 50 No. 27 – 19 de Soledad – Atlántico.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 239872798 del 04 de mayo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra línea de atención al usuario por la señora INMACULADA DE JESUS CASTRO CERA, 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 06 de mayo de 2026, radicado bajo No Web 26-007406, la señora INMACULADA DE JESUS CASTRO CERA, 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.

Cabe anotar que, a través del escrito de recurso que nos atañe el día de hoy, la recurrente no especifica sobre que acto administrativo presenta el mencionado recurso. Sin embargo, revisada nuestra base de datos se pudo constatar que, a la fecha, únicamente ha presentado un reclamo verbal, sobre el consumo cobrado en la facturación del servicio de gas natural del predio en mención en el mes de marzo de 2026, radicado bajo interacción No. 239872798 del 20 de abril de 2026, la cual fue resuelta por medio de la comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 239872798 del 04 de mayo de 2026. Por tanto, la empresa resolverá el recurso sobre dicha reclamación.

### **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.

## **RESOLUCION No. 240-26-201182 de 21/05/2026**

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 marzo de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de la presente sólo se pronunciará al respecto.
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:*



## RESOLUCION No. 240-26-201182 de 21/05/2026

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.*

5. 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, presentada en el mes de marzo de 2026, corresponde al 103%, ha sido normal según los parámetros históricos registrados por la empresa para usuarios residenciales y comerciales teniendo en cuenta el análisis estadístico.
6. Es importante resaltar que, en la factura del mes marzo de 2026, se informó la causa que le dio origen a la desviación significativa justificada.
7. Ahora bien, el consumo facturado en el mes de marzo de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor N° U-1491878-2010, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, y como detallamos a continuación:

<sup>1</sup> 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. 240-26-201182 de 21/05/2026**

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior (feb-26)	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Marzo-26	6243		6170		0.9934		73

8. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo 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.
9. Con ocasión a su reclamación, el día 24 de abril 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.
10. Posteriormente, con ocasión a su recurso y de conformidad con su petición No. 2, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros operarios el día 08 de mayo de 2026, con el fin de realizar revisión al equipo de medición del inmueble que nos ocupa, mediante la cual se verificó centro de medición si fuga, interna sin fuga por medio del odómetro. Funciona estufa de cuatro quemadores con conector flexible. El medidor registraba una lectura de 6269 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
11. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo en la facturación del mes de marzo 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 No. 1 y 3.
12. En cuanto a su petición No. 4, le indicamos que con ocasión a su reclamación fue registrado en la casilla de reclamo la suma de \$112.252,00. Una vez revisado nuestro sistema comercial, verificamos que el día 23 de abril de 2026 se realizó el pago de los valores no objeto de reclamación del mes de marzo, por valor de \$127.481,00.

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

**RESUELVE**

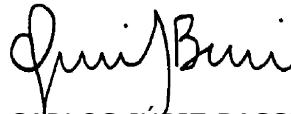
PRIMERO: Confirmar la comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 239872798 del 04 de mayo de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 20 de abril de 2026, por la señora INMACULADA DE JESUS CASTRO CERA.

**RESOLUCION No. 240-26-201182 de 21/05/2026**

SEGUNDO: Declárese en firme la comunicación telefónica efectuada el día 04 de mayo de 2026, radicada bajo solicitud No. 239872798, con fundamento en lo previsto en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veintiún (21) días del mes de mayo de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

MARMEN /73  
240670520

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:			