

Rad No.: 26-240-122367

Barranquilla, 11/05/2026

Señor(a)
CHRISTIAN FERNANDEZ RIVERA
Calle 72 No. 68 - 59 Bloque 2 Apartamento 101
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 1051889

Asunto: Confirmación de comunicación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 05 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-011655, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 72 No. 69 – 14 de Barranquilla – Atlántico, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto al consumo del mes de marzo de 2026:

El día 9 de abril de 2026, el señor CHRISTIAN FERNANDEZ RIVERA, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario, un derecho de petición que versa sobre (inconformidad con el consumo del mes de marzo de 2026).

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 9 de abril de 2026, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 26-240-119122 del 22 de abril de 2026, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de consumo del mes de marzo de 2026, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto, los cuales puede presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Así mismo revisamos nuestro sistema comercial y se evidenció que el día 30 de abril de 2026, el señor CHRISTIAN FERNANDEZ RIVERA presentó recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación en contra de la comunicación No. 26-240-119122 del 22 de abril de 2026, el cual nos encontramos dentro del término legal para dar respuesta a dicho recurso.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 05 de mayo de 2026, relativo a la inconformidad con el consumo del mes de marzo de 2026 fue resuelto a través de la comunicación No. 26-240-119122 del 22 de abril de 2026, contra el cual cursa un recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 26-240-119122 del 22 de abril de 2026.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Con relación al consumo del mes de abril de 2026:

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".

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 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 abril de 2026, se informó la causa que le dio origen a la desviación significativa justificada.

Ahora bien, el consumo facturado en el mes de abril de 2026 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. Y-305962, 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)
Abr-26	8203		8139		0.9942		64

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de abril de 2026, 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. Y-305962. 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.

Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 08 de mayo de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, lo cual no fue posible debido que no se tiene acceso al medidor, se llamó al usuario y no hubo respuesta.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$200.010,00, por concepto de consumo del mes de abril de 2026, registrado en la factura del mes de abril de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$7.368,00, correspondiente a la factura del mes de abril de 2026 que no es objeto de reclamo.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
240563164