

RESOLUCION No. 240-25-202345 de 27/10/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DONALDO ANTONIO PINEDO MOZO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **KR 16 CL 4 - 72 UNI_RES** de **SANTA MARTA**, Contrato No. **2158593**.

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 DONALDO ANTONIO PINEDO MOZO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 9 de septiembre de 2025, radicada bajo Interacción No. 231256581, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo del mes de agosto de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 16 No. 4 - 52 UNI_RES _ de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-148062 del 29 de septiembre 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) DONALDO ANTONIO PINEDO MOZO, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 10 de octubre de 2025, radicado bajo No 25-004834, el(la) señor(a) DONALDO ANTONIO PINEDO MOZO, 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. 25-240-148062 del 29 de septiembre 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. La reclamación inicial se basó en el consumo facturado en el mes de *agosto de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y periodo de facturación.
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

RESOLUCION No. 240-25-202345 de 27/10/2025

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%
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 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.*

RESOLUCION No. 240-25-202345 de 27/10/2025

6. Es importante resaltar que, en la factura del mes *agosto de 2025*, se informó la causa que le dio origen a la desviación significativa justificada.
7. 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. Y-8512, 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	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Agosto-2025	12	0.9896	6,236	6,224

8. Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros contratistas al predio que nos ocupa, el día 12 de septiembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se encontró medidor en buen estado, funcionamiento normal. Prueba de hermeticidad, cumple. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
9. Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. Y-8512, registraba una lectura de **6239 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación de agosto de 2025.
10. En virtud del escrito de recursos, el día 14 de octubre de 2025, uno de nuestros técnicos visitó el citado inmueble con el fin de efectuar revisión técnica, y al llegar al lugar se encontró casa enrejada, sola. No es posible verificar la lectura. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
11. En cuanto a la solicitud del recurrente, relacionada con la notificación de la revisión técnica, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no se encuentra obligada a realizar notificación de revisión técnica para dar solución a un reclamo presentado por el mismo usuario del servicio, quien debe estar atento a la ejecución de esta. Es decir que, no es necesario realizar ningún trámite especial al respecto.
12. Ahora bien, el día 17 de octubre de 2025, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor registraba una lectura de **6245,444 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
13. 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 Y-8512. 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.

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

RESOLUCION No. 240-25-202345 de 27/10/2025

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-148062 del 29 de septiembre 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 09 de septiembre de 2025, por el (la) señor (a) **DONALDO ANTONIO PINEDO MOZO.**

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) **DONALDO ANTONIO PINEDO MOZO.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintisiete (27) días del mes de octubre de 2025.



JUAN CARLOS ZUÑIGA AGUILERA
Jefe Departamento de Ventas y Atención a Usuarios

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
232468723

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:			
	N° 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

FT-01-PD-A-22

Versión: 1

Fecha: 22/01/2025