

RESOLUCION No. 240-26-201670 de 15/07/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **LORENZA ISABEL MUÑOZ OROZCO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 6Q No. 102A - 117** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **1177033**.

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 LORENZA ISABEL MUÑOZ OROZCO, realizó reclamación verbal a través de nuestras líneas de atención al usuario, el día 09 de junio de 2026, radicada bajo el No. 241920064, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en el mes de mayo de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 6Q No. 102A - 117, de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 23 de junio de 2026, radicada bajo solicitud No. 241920064, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras líneas de atención al usuario, por la señora LORENZA ISABEL MUÑOZ OROZCO, 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 30 de junio de 2026, radicado bajo No. 26-016856, la señora LORENZA ISABEL MUÑOZ OROZCO, 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación telefónica efectuada el día 23 de junio de 2026, radicada bajo solicitud No. 241920064.

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 indicar que en la reclamación inicial la señora LORENZA ISABEL MUÑOZ OROZCO, manifestó inconformidad por el concepto del consumo facturado en *el mes de mayo de 2026*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.
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.

RESOLUCION No. 240-26-201670 de 15/07/2026

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.

5. 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.

6. 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. 240-26-201670 de 15/07/2026

VARIABILIDAD DE CONSUMO TOLERABLE		
DISMINUCIÓN MÍNIMA DE VARIABILIDAD DE CONSUMO TOLERABLE	94%	70%

7. 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.

8. 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 mayo de 2026 corresponde al 43%, ha sido normal según los parámetros históricos registrados por la empresa para usuarios residenciales y comerciales teniendo en cuenta el análisis estadístico.

9. Es importante resaltar que, en la factura del mes mayo de 2026, se informó la causa que le dio origen a la desviación significativa justificada.

10. Ahora bien, el consumo facturado en el mes de mayo 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. H-8155992-T, 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
May26	30	0.9915	5179	5149

RESOLUCION No. 240-26-201670 de 15/07/2026

11. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de mayo 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. H-8155992-T. 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.
12. Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 17 de junio de 2026, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo determinar que el medidor se encontraba en buen estado y registraba una lectura de 5192 metros cúbicos. se realizó prueba de hermeticidad y no mostró variación de lectura. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
13. En virtud del escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 01 de julio de 2026, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien realizó revisión técnica en la cual no se encontró fuga. Se realizó prueba de hermeticidad y no presentó movimiento. El medidor registraba una lectura de 5199 metros cúbicos. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
14. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de mayo 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, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994¹. Por lo que, no es factible acceder para la Empresa, acceder a la petición de anular el consumo del mes de mayo de 2026.

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 efectuada el día 23 de junio de 2026, radicada bajo solicitud No. 241920064, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 09 de junio de 2026, por el (la) señor (a) **LORENZA ISABEL MUÑOZ OROZCO**.

¹ La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello 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. 240-26-201670 de 15/07/2026

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) **LORENZA ISABEL MUÑOZ OROZCO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los quince (15) días del mes de julio de 2026.


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENZ/73
242658229

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:			