

RESOLUCION No. 240-26-200414 de 19/02/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **MAIRA ALEJANDRA RANGEL OCHOA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 27 No. 80 - 27 TORRE 18 APTO 101** de **VALLEDUPAR**, Contrato No.: **66267274**.

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 MAIRA ALEJANDRA RANGEL OCHOA, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 27 de enero de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 236554710, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo del mes de enero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 27 No. 80 - 27 Torre 18 Apartamento 101 de Valledupar.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 06 de febrero de 2026, radicada bajo solicitud No. 236554710, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora MAIRA ALEJANDRA RANGEL OCHOA, 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 10 de febrero de 2026, radicado bajo No 26-000496, la señora MAIRA ALEJANDRA RANGEL OCHOA, 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 respuesta telefónica otorgada por la empresa mediante la solicitud No. 236554710.

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. Primeramente, nos permitimos señalar que, la recurrente no especifica contra que acto administrativo presenta el escrito de recursos, sin embargo, manifiesta que en el servicio se incrementó el consumo del servicio de gas natural del inmueble en mención, por lo que, revisada nuestra base de datos se constató el único reclamo registrado en el citado servicio, fue efectuado de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 27 de enero de 2026, radicado con solicitud-interacción No. 236554710, por la señora MAIRA ALEJANDRA RANGEL OCHOA, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo del mes de enero de 2026*. Por ello el escrito de recursos se resolverá respecto de dicha reclamación.
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

RESOLUCION No. 240-26-200414 de 19/02/2026

desviación se encuentra justificada en la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA en los términos del parágrafo segundo de la misma resolución. En este caso, LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita”.

4. 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 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: Su consumo 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 *enero de 2026*, se informó la causa que le dio origen a la desviación significativa justificada.

RESOLUCION No. 240-26-200414 de 19/02/2026

7. Ahora bien, el consumo facturado en el mes de *enero 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. F-890421-14, 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)
Ene-2026	673		652		0.9984		21

8. Con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 01 de febrero de 2026, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación del servicio, y al llegar al lugar se verificó el estado físico del medidor, el cual no presentó irregularidad. La prueba de hermeticidad cumple. Servicio normal. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
9. Igualmente, nos permitimos informarle que, al momento de la revisión, el medidor No. F-890421-14 registraba una lectura de **676 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de enero de 2026.
10. En virtud del escrito de recursos, el día 11 de febrero de 2026, uno de nuestros técnicos visitó el predio en mención, y mediante verificación técnica se encontró servicio suspendido, sin fuga de gas. Se revisó centro de medición y se encontró medidor con una lectura de **681 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. No se pudo revisar el resto de la instalación. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
11. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de *enero 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. F-890421-14. 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. Por otra parte, le informamos que, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble objeto de estudio, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

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 06 de febrero de 2026, radicada bajo solicitud No. 236554710, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 27 de enero de 2026, por el (la) señor (a) **MAIRA ALEJANDRA RANGEL OCHOA**.

RESOLUCION No. 240-26-200414 de 19/02/2026

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) **MAIRA ALEJANDRA RANGEL OCHOA.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diecinueve (19) días del mes de febrero de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
237194366

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DÍA:	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:		DÍA:	MES:	AÑO:
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			