

RESOLUCION No. 240-26-202008 de 19/08/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **AURA ALEJANDRA ZABARAIN GONZALEZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 44 No. 84 - 63 Apartamento 1 De Barranquilla**, Contrato No.: **1099638**.

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 AURA ALEJANDRA ZABARAIN GONZALEZ, presentó comunicación verbal en nuestras líneas de atención al usuario el día 24 de junio de 2026, radicada bajo Interacción No 242491693, manifestando inconformidad por los *valores facturados por concepto de consumo en el mes de junio de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 44 No. 84 - 63 Apartamento 1 De Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-133455 del 15 de julio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora AURA ALEJANDRA ZABARAIN GONZALEZ, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 04 de agosto de 2026, radicado bajo No. 26-020478, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS realizó traslado por competencia del escrito de recurso de reposición y en subsidio el de apelación presentado por la señora AURA ALEJANDRA ZABARAIN GONZALEZ ante su despacho, contra la comunicación No. 26-240-133455 del 15 de julio de 2026.

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 el derecho de petición inicial, la señora AURA ALEJANDRA ZABARAIN GONZALEZ, manifestó informidad por el consumo facturado en *el mes de junio de 2026*, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., solo se pronunciará acerca del citado concepto en la mencionada factura.
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

RESOLUCION No. 240-26-202008 de 19/08/2026

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 NO JUSTIFICADA:

"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."

4. Ahora bien, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO SEGUNDO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Para elaborar las facturas es obligación de LA EMPRESA adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el párrafo primero del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 y dicha desviación no encuentra justificada en la analítica de datos establecida por LA EMPRESA en los términos del párrafo segundo de la misma resolución..."

5. Seguidamente, el artículo 44, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, PARÁGRAFO TERCERO. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual LA EMPRESA estará obligada a realizarla. Debido a que la visita se adelantará por solicitud del usuario y LA EMPRESA no tiene previsto este gasto, la visita tendrá un costo de acuerdo con lo definido en el anexo 1 del presente Contrato". (negritas nuestras)

6. 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, se validó y se cobró conforme a la lectura que registraba el medidor durante la labor de toma de lectura realizada el 09 de junio de 2026.

RESOLUCION No. 240-26-202008 de 19/08/2026

7. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de junio de 2026 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor K-2046682-12 y a la desviación significativa, tal y como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Jun-26	2275		2240		0.9891		35

- Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de junio de 2026, que presenta desviación significativa justificada, sin embargo, fue cobrado por la estricta diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2046682-12. De conformidad con lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes vigente.
8. Ahora bien, con ocasión a su reclamación, el día 01 de julio de 2026, enviamos a uno de nuestros funcionarios al inmueble en mención, con el fin de, realizar verificación técnica de las instalaciones, quien encontró medidor en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y no se verificó variación. El medidor registraba una lectura de 2299 metros cúbicos. Se anexa acta de visita al expediente.
9. Con ocasión a su escrito de recursos, el día 10 de agosto de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas al inmueble en comento, con el fin de, realizar revisión técnica, sin embargo, no fue factible, debido a que no hubo quien atendiera a nuestros funcionarios. Se anexa acta de visita al expediente.
10. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en la factura del mes de junio de 2026, debido a que este corresponde a la diferencia de lecturas registrada por el medidor instalado, por ende, al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a su petición No. 1, 2 y 3 del escrito de recursos.
11. Respecto a su petición No. 4, relativa a remitir las grabaciones de las llamadas relacionadas con su reclamación, le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición. Sin embargo, en el evento que lo requiera, puede acercarse a nuestras oficinas de Atención al Usuario ubicadas en la **carrera 54 # 59 – 144**, en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., con el fin de acceder a escuchar la grabación de la llamada realizada el 24 de junio de 2026, bajo interacción 242491693, por medio de la cual la usuaria presentó reclamación ante la empresa. Se anexa acta de visita al expediente.

RESOLUCION No. 240-26-202008 de 19/08/2026

12. En cuanto a lo solicitado, nos permitimos relacionar historial de consumo y lecturas registradas por el medidor instalado en el servicio de gas natural que nos ocupa en los últimos cuatro años:

Período de Consumo	Consumo	Lectura Tomada
jun-26	35	2275
may-26	12	2240
abr-26	16	2228
mar-26	13	2212
feb-26	11	2199
ene-26	10	2188
dic-25	13	2178
nov-25	14	2165
oct-25	10	2151
sep-25	12	2141
ago-25	13	2129
jul-25	13	2116
jun-25	12	2103
may-25	13	2091
abr-25	8	2078
mar-25	11	2070
feb-25	9	2059
ene-25	13	2050
dic-24	9	2037
nov-24	14	2028
oct-24	6	2014
sep-24	12	2008
ago-24	15	1996
jul-24	8	1981
jun-24	10	1973
may-24	9	1963
abr-24	16	1954
mar-24	12	1938
feb-24	14	1926
ene-24	15	1912
dic-23	9	1897
nov-23	12	1888
oct-23	20	1876

RESOLUCION No. 240-26-202008 de 19/08/2026

sep-23	12	1856
ago-23	13	1844
jul-23	16	1831
jun-23	17	1815
may-23	14	1798
abr-23	23	1784
mar-23	24	1761
feb-23	34	1737
ene-23	37	1703
dic-22	15	1666
nov-22	16	1651
oct-22	15	1635
sep-22	18	1620
ago-22	16	1602
jul-22	18	1586
jun-22	19	1568

Respecto a la solicitud de las lecturas de consumo, le indicamos que, la labor de lectura es desarrollada por nuestros técnicos interventores a través de un dispositivo digital PDA, que envía la información de manera inmediata a nuestro sistema comercial. Así las cosas, en nuestra base de datos no reposan informes escritos de las mismas. Por ello no es posible para la empresa adjuntar el soporte solicitado.

Asimismo, conforme a lo requerido, aportamos a la recurrente copia del informe de visita técnica realizada el 01 de julio de 2026 (y no el día 3 de julio de 2026, como indica erróneamente en su escrito de recursos). *Anexo al Usuario y Expediente.*

- Respecto a lo indicado en su escrito de recursos, según el cual: *"El 03/08/2026 acudí a radicar el recurso de reposición y en subsidio de apelación, pero la empresa se negó a recibirlo y me indicó que debía presentarlo únicamente ante la Superintendencia"*, nos permitimos desvirtuar lo firmado por la recurrente, teniendo en cuenta que el día 03 de agosto de 2026, la usuaria se presentó en nuestras oficinas de atención al usuario manifestando inconformidad con la comunicación No. 26-240-133455 del 15 de julio de 2026, y en tal sentido, se le informó la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio apelación para ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Asimismo, se le aclaró que puede ser radicado por medio de nuestra página web o en nuestras oficinas de atención al usuario, presentándolo de manera escrita. *Anexamos constancia de presentación de solicitud del 3 de agosto de 2026 al expediente.*

RESOLUCION No. 240-26-202008 de 19/08/2026

14. En lo relativo a su petición No. 5 le indicamos que por medio de la presente GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió de fondo cada una de las peticiones de su escrito de recursos, y una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

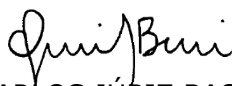
RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 26-240-133455 del 15 de julio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 24 de junio de 2026, por el (la) señor (a) **AURA ALEJANDRA ZABARAIN GONZALEZ.**

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) **AURA ALEJANDRA ZABARAIN GONZALEZ.**

NOTIFIQUESE

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



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo relacionado a la SSPD y Usuario.

MARMEN /73
244129891

RESOLUCION No. 240-26-202008 de 19/08/2026

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:			