

## **RESOLUCION No. 240-26-200399 de 18/02/2026**

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **CLAUDIA ROSA DIAZ JIMENEZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Calle 6B No. 32A – 15 de Santa Marta**, Contrato No.: **66346175**.

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 CLAUDIA ROSA DIAZ JIMENEZ, presentó comunicación a través de nuestra línea de Atención a Usuarios el día 28 de enero de 2026, radicada bajo la interacción No. 236620513, manifestando inconformidad por los valores facturados por concepto de *consumo en el mes de enero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6B No. 32A – 15 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica radicada bajo interacción No. 236620513 del 4 de febrero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras líneas de atención al usuario, por la señora CLAUDIA ROSA DIAZ JIMENEZ, 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 4 de febrero de 2026, radicado bajo No. 26-000457, la señora CLAUDIA ROSA DIAZ JIMENEZ, 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 telefónica radicada bajo interacción No. 236620513 del 4 de febrero 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, teniendo en cuenta que mediante la reclamación inicial el usuario únicamente manifestó su inconformidad con el consumo de gas natural facturado en el mes de enero de 2026, por medio de la presente, GASCARIBE S.A. E.S.P., solo se pronunciará al respecto.
3. Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y reiteramos que el consumo del mes de enero de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de

## RESOLUCION No. 240-26-200399 de 18/02/2026

lectura registrada por el medidor No. K-2973732-15, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	=	Consumo mes (m3)
Enero-26	1674		1630		44

4. No obstante, con ocasión a su reclamación, el día 30 de enero de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros funcionarios, con el fin de realizar una visita técnica, quien observó medidor en buen estado, con funcionamiento normal, y encontró fuga perceptible en válvula interna. El medidor registraba una lectura de 1688 metros cúbicos. Se anexa copia del informe/registro al expediente.
  5. Ahora bien, en consideración de lo identificado en la visita mencionada anteriormente, el mismo día, el 4 de febrero de 2025, enviamos a una de nuestras firmas contratistas quien realizó prueba con agua jabonosa y encontró escape perceptible en la válvula de la interna, se controló cerrando válvula de acometida, se colocó sticker de seguridad. Anexamos al expediente y al usuario copia del informe/registro.
  6. Con ocasión a su escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros técnicos al inmueble que nos ocupa, el día 05 de febrero de 2026, con el fin de realizar revisión técnica, sin embargo, se estableció comunicación telefónica al número del usuario quien indica que no solicitó revisión. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
  7. En consonancia con lo anterior el 9 de febrero de 2026, enviamos nuevamente a una de nuestras firmas contratistas, quien, al verificar que el usuario estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, procedió a suspender el servicio desde centro de medición, por seguridad del inmueble y sus habitantes, colocando un conector ciego de dos piezas. Anexamos al expediente y al usuario copia del informe/registro.
  - Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

## **RESOLUCION No. 240-26-200399 de 18/02/2026**

8. En consonancia con lo anterior, le sugerimos al usuario comunicarse a través de nuestra línea de atención al usuario, con el fin de programar visita técnica para realizar las reparaciones necesarias, con el fin de corregir la fuga perceptible encontrada en el inmueble el día 30 de enero de 2026.
9. Así las cosas, determinamos que, el consumo del mes de enero de 2026 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura, por lo que no es factible acceder a sus pretensiones.

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 radicada bajo interacción No. 236620513 del 4 de febrero de 2026 mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 28 de enero de 2026, por el (la) señor (a) **CLAUDIA ROSA DIAZ JIMENEZ.**

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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) **CLAUDIA ROSA DIAZ JIMENEZ.**

### **NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los dieciocho (18) días del mes de febrero de 2026



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

Anexos: Lo relacionado a la SSPD.

MARMEN /73  
236953395



## RESOLUCION No. 240-26-200399 de 18/02/2026

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:			