

RESOLUCION No. 240-25-201742 de 21/08/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **YUDY SERRANO GUTIERREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CL 29C1 KR 20A1 - 14** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **17224702**.

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 YUDY SERRANO GUTIERREZ, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 17 de julio de 2025, radicada con solicitud-interacción No. 229257913, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de junio de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29C1 No.20A1 - 14 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 31 de julio de 2025, radicada bajo solicitud No. 229257913, 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 YUDY SERRANO GUTIERREZ, 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 01 de agosto de 2025, radicado bajo No 25-003636, la señora YUDY SERRANO GUTIERREZ, 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. 229257913.

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 *junio de 2025*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y periodo de facturación.
3. En cuanto al consumo del mes de *junio de 2025*, le informamos que, éste corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2869695-14 tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, y como detallamos a continuación:

periodo	Lectura actual	-	lectura anterior	×	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Junio-2025	1258		1233		0.9875		25

4. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de *junio de 2025* corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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.

RESOLUCION No. 240-25-201742 de 21/08/2025

5. Con ocasión a su reclamación, el día 22 de julio de 2025, uno de nuestros técnicos efectuó revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual encontró medidor en buen estado, con una lectura de **1263 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de *junio de 2025*. No se encontró fuga. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
6. El día 28 de julio de 2025, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor registraba una lectura de **1267 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
7. En virtud del escrito de recursos, el día 15 de agosto de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al citado predio con el fin de realizar una revisión técnica, sin embargo, no encontró la vivienda. Se intentó comunicar al contacto telefónico del usuario y este no respondió. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
8. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de *junio de 2025*, 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 1994². Por lo anterior, no es factible acceder a la petición de la recurrente.

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 31 de julio de 2025, radicada bajo solicitud No. 229257913, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 17 de julio de 2025, por el (la) señor (a) **YUDY SERRANO GUTIERREZ**.

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) **YUDY SERRANO GUTIERREZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintiún (21) días del mes de agosto de 2025.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD

MARLUQ/73
229791859

² 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. 240-25-201742 de 21/08/2025

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:			