

## RESOLUCION No. 240-25-201965 de 12/09/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DIANA LUCIA GUZMAN LENGUA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 38A KR 5A - 54 MANZANA C CASA 20** de **VALLEDUPAR**, Contrato No.: **66870199**.

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 DIANA LUCIA GUZMAN LENGUA, realizó reclamación verbal recibida en nuestras oficinas el día 21 de julio de 2025, radicada bajo interacción No. 229385882, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en el mes de julio de 2025 e indicó que le habían realizado unos trabajos*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 38A KR 5A - 54 Manzana C Casa 20, de Valledupar.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-137891 del 08 de agosto de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora DIANA LUCIA GUZMAN LENGUA, 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 28 de agosto de 2025, radicado bajo No. 25-003206, la señora DIANA LUCIA GUZMAN LENGUA, 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 No. 25-240-137891 del 08 de agosto de 2025.

### 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 DIANA LUCIA GUZMAN LENGUA, manifestó inconformidad por el concepto del consumo facturado en *el mes de julio de 2025 e indicó que le habían realizado unos trabajos*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes y la citada reparación.
3. Ahora bien, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el día 1 de julio de 2025, el usuario del servicio de gas natural reportó fuga a través de nuestras líneas de atención al usuario.

## RESOLUCION No. 240-25-201965 de 12/09/2025

4. Que GASCARIBE S.A. E.S.P., el mismo día del reporte realizado por el usuario, es decir, el día 1 de julio de 2025, envió al predio en comento a uno de nuestros técnicos quién observó que, la instalación del servicio presenta fuga perceptible, y por seguridad se dejó válvula cerrada. Anexamos copia del registro/ informe al expediente y al usuario.
5. 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.
6. Teniendo en cuenta la fuga evidenciada, el día 2 de julio de 2025, una de nuestras firmas contratistas visito el citado inmueble y realizó las respectivas reparaciones. Se efectuó cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. SH-21060521-19 con lectura 326 metros cúbicos, el cual no se encontraba en óptimas condiciones (el cual presentaba fuga), y se instaló el medidor No. SH-21077060-24 con lectura cero (0) metros cúbicos. Anexamos copia del registro/ informe al expediente y al usuario.
7. Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparada, 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.
8. Cabe resaltar que, las reparaciones ejecutadas en el predio en comento el día 2 de abril de 2025, generaron un costo de \$343.955,00, valor que fue cargado a la facturación del servicio.
9. Ahora bien, para la elaboración de la factura del mes de julio de 2025, se verificó que, el mes en comento, se consumió un total de 43 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 2 de julio de 2025, tal como detallamos en el siguiente párrafo:
10. Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. SH-21060521-19, antes que se realizara su cambio, había sido de 284 metros cúbicos, (factura del mes de junio de 2025), a la lectura 326 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir el 2 de julio de 2025), esto muestra una diferencia de 42 metros cúbicos, más 1 metro cúbico registrados por el nuevo medidor No. SH-21077060-24, nos arroja un total de 43 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 43 metros cúbicos, correspondiente al mes de julio de 2025 respectivamente.
11. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de julio 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.
12. No obstante lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 24 de julio de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una

## RESOLUCION No. 240-25-201965 de 12/09/2025

revisión técnica, mediante la cual el medidor está en buen estado se realizaron pruebas y no presenta fuga. Anexamos copia del registro/ informe al expediente y al usuario.

13. Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. SH-21077060-24, presentaba una lectura de 5 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de julio de 2025.
14. De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de julio de 2025 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.
15. En virtud del escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 30 de agosto de 2025, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. Anexamos al expediente copia del informe/registro y al usuario.
16. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2025. Es por ello que, no es factible acceder para la Empresa, acceder a la petición de la recurrente.
17. Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo los valores correspondientes al concepto de consumo del mes de julio 2025, por lo que no se cobrará en la facturación del servicio, hasta tanto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios emita fallo al respecto.
18. Respecto a su solicitud de abstenerse de emitir cualquier orden hasta tanto no finalice la actuación administrativa, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden.
19. Ahora bien, una vez que 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. 25-240-137891 del 08 de agosto de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 21 de julio de 2025, por el (la) señor (a) **DIANA LUCIA GUZMAN LENGUA.**

**RESOLUCION No. 240-25-201965 de 12/09/2025**

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) **DIANA LUCIA GUZMAN LENGUA**.

**NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los doce (12) días del mes de septiembre de 2025.



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD y el usuario  
WENLEZ/73  
230765638

| 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: |           |      |      |