

RESOLUCION No. 240-25-201973 de 15/09/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DARLYS ESTHER MOLINA GUTIERREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **TV 5E DG 76A - 21 APTO 2** de **SOLEDAD (ATLÁNTICO)**, Contrato No.: **67706235**.

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 DARLYS ESTHER MOLINA GUTIERREZ, realizó reclamación verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, día 29 de julio de 2025, radicada bajo interacción No. 229661897, a través de la cual manifestó inconformidad con el consumo del mes de julio de 2025, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la TV 5E DG 76A - 21 APTO 2, de Soledad (Atlántico).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-139656 del 19 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 DARLYS ESTHER MOLINA 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 septiembre de 2025, radicado bajo No. SO 25-002723, la señora DARLYS ESTHER MOLINA 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 apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS contra la comunicación No. 25-240-139656 del 19 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, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, en la reclamación inicial la señora DARLYS ESTHER MOLINA GUTIERREZ, manifestó inconformidad por el concepto de consumo del mes de **julio de 2025**, por lo que en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.
3. Así las cosas, debido a que, al momento de elaborar la factura del mes de julio de 2025, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la

RESOLUCION No. 240-25-201973 de 15/09/2025

empresa (no se tiene acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 36 metros cúbicos respectivamente.

4. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.*
5. No obstante le informamos que, el día 4 de agosto de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, por lo cual no es posible determinar la lectura real del medidor, por causas ajenas a la empresa (no es posible llegar al predio por ser zona peligrosa y el usuario indica por segunda ocasión que no está en casa que después se comunica). *Anexamos copia del registro / informe al expediente.*
6. Que con ocasión a su escrito de recursos, el día 08 de septiembre de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos, quien indicó que el medidor se encontraba en buen estado y registraba una lectura de 35 metros cúbicos. Se realizó prueba de hermeticidad y no hay fuga. *Anexamos copia del registro / informe al expediente.*
7. Así las cosas, teniendo en cuenta la visita realizada el día 08 de septiembre de 2025, se determinó que hubo un error al momento de la toma de lectura del mes de julio de 2025, por lo que, de los **36 metros cúbicos** facturados por promedio inicialmente en el mes de julio de 2025, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó **26 metros cúbicos** por la suma de \$83.492.00, el cual se vio reflejado en el estado de cuenta del mes de agosto de 2025.
8. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindar un buen servicio.

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



RESOLUCION No. 240-25-201973 de 15/09/2025

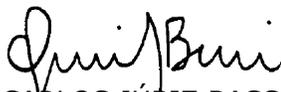
RESUELVE

PRIMERO: Modificar la comunicación No. 25-240-139656 del 19 de agosto de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación presentada el día 12 de julio de 2023, por el (la) señor (a) **DARLYS ESTHER MOLINA GUTIERREZ, teniendo en cuenta que la empresa descontó 26 metros cúbicos, cobrados de más en el periodo de julio de 2025, por la suma de \$83.492.00**

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) **DARLYS ESTHER MOLINA GUTIERREZ.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los quince (15) días del mes de septiembre de 2025.


CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENZLEZ/73
230946650

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			



RESOLUCION No. 240-25-201973 de 15/09/2025

	CEDULA:	
--	---------	--

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUIR 2-8001000 - 4 OYM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com