

RESOLUCION No. 240-26-200627 de 17/03/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 13B # 109A - 29 LOCAL** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.:**66846867**.

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 el señor GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 23 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-001964, mediante la cual *manifestó desacuerdo con la facturación del mes de diciembre de 2025*, del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 13B No. 109A - 29 LOCAL de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-106054 del 09 de febrero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 05 de marzo de 2026, radicado bajo No SO 26-000805, el(la) señor(a) GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS, 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 No. 26-240-106054 del 09 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. Primeramente, nos permitimos señalar que, el recurrente no especifica sobre que acto administrativo presenta el escrito de recursos, sin embargo, manifiesta no estar de acuerdo con la facturación del mes de *diciembre de 2025*, por lo que, revisada nuestra base de datos se constató que el señor GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS, presentó comunicación en nuestras oficinas el día 23 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-001964, mediante la cual *manifestó desacuerdo con la facturación del mes de diciembre de 2025*. Por ello el escrito de recursos se resolverá respecto de dicha reclamación, cuya respuesta se otorgó mediante comunicación No. 26-240-106054 del 09 de febrero de 2026.
3. Ahora bien, con el fin de dar respuesta a su recurso, es necesario pronunciarnos respecto de la facturación de los meses de *septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025*, cuyos conceptos y valores detallamos a continuación:

ITEM	Concepto	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25
1	Saldo Anterior	\$ -	\$1.136.499	\$1.146.358	\$2.283.904
2	Cargo Fijo	\$ -	\$ -	\$ 5.147	\$ 5.145
3	Consumo	\$1.174.111	\$ -	\$1.089.648	\$1.087.448
4	Financiacion_11/09/2025	\$ 1.785	\$ -	\$ -	\$ -
5	SUBSIDIO 57.16% Cons	-\$ 39.397	\$ -	\$ -	\$ -
6	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_05/12/2025	\$ -	\$ -	\$ 19.474	\$ 8.969

RESOLUCION No. 240-26-200627 de 17/03/2026

7	INTERESES DE FINANCIACION	\$ -	\$ -	\$ 2.127	\$ 12.097
	RECARGO MORA GRAVADO OTROS SERV	\$ -	\$ 13	\$ 28	\$ 28
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO (TASA 1.859%)	\$ -	\$ 9.844	\$ 21.117	\$ 31.428
9	IVA	\$ -	\$ 2	\$ 5	\$ 5
	Total Servicio:	\$1.136.499	\$1.146.358	\$2.283.904	\$3.429.024

4. En cuanto al concepto de SALDO ANTERIOR, le informamos que, a la fecha de expedición de las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2025, el usuario no había realizado el pago de las facturas de los meses anteriores correspondientes a septiembre, octubre y noviembre de 2025, por lo que, su cobro se vio reflejado bajo dicho concepto.
5. Respecto al concepto de CARGO FIJO, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso."*

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

6. Con relación al CONSUMO cobrado en la facturación de los meses de *septiembre y octubre de 2025*, le informamos que, al momento de elaborar la factura de los citados periodos, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (predio sin medidor); por lo cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura del mes de *septiembre de 2025*, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **390 metros cúbicos**. Cabe anotar que, para el mes de *octubre de 2025* no se realizó cobro de consumo.
 - 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".*
7. Es de anotar que, que el día 4 de diciembre de 2025, se realizaron trabajos de adecuación en las instalaciones del citado servicio, para lo cual se hizo alargue de acometida para levantarla 1.0 metro en ½ ips, se hizo pega, se cambió válvula del elevador por daño. Se instaló medidor G4 K-5442046-25; por hurto del anterior; con lectura **0 metros cúbicos**. Se coloca regulador R7 por hurto. No se conectó gasodoméstico. Se dejó con tapón. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
 - El costo de los trabajos ascendió a la suma total de \$679.302,00, financiado en 48 cuotas a través de la facturación del servicio bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_05/12/2025.

RESOLUCION No. 240-26-200627 de 17/03/2026

8. Al momento de elaborar las facturas de los meses de *noviembre y diciembre de 2025*, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de contador diferente - no se tiene acceso al medidor), por lo cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en las facturas de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **368 y 362 metros cúbicos**, respectivamente.
- 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"*.
9. Con ocasión a su reclamación, el día 29 de enero de 2026, enviamos a uno de nuestros técnicos al predio en mención, con el fin de realizar una revisión técnica, sin embargo, al llegar al lugar se encontró inmueble enrejado, sin acceso al medidor. El usuario del servicio que vive en el segundo piso del inmueble no quiso atender la visita. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. Para la elaboración de la facturación del mes de *enero de 2026*, se constató que el medidor K-5442046-25 registraba una lectura de **116 metros cúbicos**, por lo cual, nuestro sistema comercial realizó un ajuste de la lectura, estableciéndola en **116 metros cúbicos** hasta el día 03 de febrero de 2026.
11. Así las cosas, la lectura de **116 metros cúbicos** es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **0 metros cúbicos** (instalación del medidor, el 4 de diciembre de 2025), arrojando una diferencia de **116 metros cúbicos**. Es decir que, a los meses de *diciembre de 2025 y enero de 2026*, les corresponde un consumo de **56 y 60 metros cúbicos**, respectivamente.
12. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de *enero de 2026*, los **306 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *diciembre de 2025*, por valor de \$919.224,00. Así mismo, cobró los **60 metros cúbicos** de consumo pendientes por facturar en el mes de *enero de 2026* por valor de \$183.060,00.
13. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el descuento de los **306 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *diciembre de 2025*, por valor de \$919.224,00 y el cobro de los **60 metros cúbicos** de consumo pendientes por facturar en el mes de *enero de 2026* por valor de \$183.060,00.
14. Revisada nuestra base de datos se constató que, mediante revisión técnica efectuada el día 07 de febrero de 2026, una de nuestras firmas contratistas realizó cambio del medidor G4 K-5442046-25 por uno residencial, usuario informó no tener negocio de panadería. Se instaló el nuevo medidor No. K-5495810-25. Se instaló regulador residencial. No hay equipo instalado. Se encontró una manguera que sube al segundo piso mientras colocan el contador del segundo piso. Usuario se quedó con medidor y regulador retirados. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

RESOLUCION No. 240-26-200627 de 17/03/2026

15. En virtud del escrito de recursos, el día 06 de marzo de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el citado predio, a través del cual encontró centro de medición sin fuga. Interna con fuga por medio del odómetro (elemento indispensable para la medición). Usuario comenta que no ha llamado en ningún momento; no permitió ingreso a la cocina. Se dejó válvula cerrada por seguridad. Al momento de la visita, se encontró nuevo medidor No. K-5495810-25 con una lectura de **11 metros cúbicos**. Atendió el señor ALE TORRES, quien no quiso firmar el informe. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
16. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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. Le sugerimos comunicarse a través de nuestras líneas de atención al usuario (605) 3227000 y coordinar los trabajos de reparación, con el fin de garantizar la seguridad de los habitantes del predio y evitarse los inconvenientes causados con el alto consumo del servicio.
17. En relación con el concepto de FINANCIACION_11/09/2025, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.
18. En lo referente al SUBSIDIO, le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "*Artículo 3º. SUBSIDIOS. De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:*

<i>Estrato 1</i>	<i>60%</i>
<i>Estrato 2</i>	<i>50%</i>
<i>Estrato 3</i>	<i>0%</i>

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

19. Los conceptos indicados como INTERESES DE FINANCIACIÓN corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.
20. El RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.859%), se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.* De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

RESOLUCION No. 240-26-200627 de 17/03/2026

21. El IVA, es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.
22. Por lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a las peticiones indicadas en los numerales 2 y 5 del acápite denominado *FUNDAMENTO DE HECHO* (sic).
23. Respecto a los numerales 3 y 4 del acápite denominado *FUNDAMENTO DE HECHO* (sic), es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso y derecho a la defensa de los usuarios. Por lo cual, no es acertado el argumento planteado por el recurrente en los citados numerales.
24. En cuanto a lo indicado en el numeral 8 del citado acápite *FUNDAMENTO DE HECHO* (sic), le informamos que, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en mención, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia. Mensualmente se cobrará lo correspondiente a las tarifas del cargo fijo según lo previsto en el Art.90 de la Ley 142 de 1994, y las cuotas correspondientes a los diferidos pendientes por cancelar.
25. Por todo lo anterior, no es factible acceder a la **petición No. 1**.
26. En relación con la **petición No.2** le sugerimos nos aclare el sentido de su petición.

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

RESUELVE

PRIMERO: Modificar la comunicación No. 26-240-106054 del 09 de febrero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 23 de enero de 2026, por el (la) señor (a) **GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS**, en el sentido que, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de *enero de 2026*, los **306 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *diciembre de 2025*, por valor de \$919.224,00.

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) **GARY GERMAN ALCANTARA VANEGAS**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diecisiete (17) días del mes de marzo de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
238135508

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

RESOLUCION No. 240-26-200627 de 17/03/2026

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:			