

RESOLUCION No. 240-26-201532 de 01/07/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DERLIS PAOLA GUTIERREZ OSPINO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CL 38 KR 28B - 3 APTO 1** de **MALAMBO**, Contrato No.: **48246800**.

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 DERLIS PAOLA GUTIERREZ OSPINO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 19 de mayo de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 241070137, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo estimado facturado en el mes de abril de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 38 No. 28B - 3 Apartamento 1 de Malambo.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-127233 del 09 de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por el(la) señor(a) DERLIS PAOLA GUTIERREZ OSPINO, cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 16 de junio de 2026, radicado bajo No 26-015724, el(la) señor(a) DERLIS PAOLA GUTIERREZ OSPINO, 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. 26-240-127233 del 09 de junio 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. La reclamación inicial se basó en el consumo facturado en el mes de *abril de 2026*, sin embargo, con el fin de dar respuesta al escrito de recursos, es necesario pronunciarnos sobre el consumo facturado en los meses de *noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026*.
3. Ahora bien, al momento de elaborar las facturas de los meses de *noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026*, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 2, 2, 1, 0, 11, 11 y 2 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. Mediante revisión técnica efectuada el día 15 de mayo de 2026, una de nuestras firmas contratistas realizó el cambio del medidor No. F-3503021-14 por encontrarse dañado con el talco protector del odómetro (elemento indispensable para la medición) partido; y se instaló el nuevo

RESOLUCION No. 240-26-201532 de 01/07/2026

medidor No. SH-21013093-26 con lectura 0 metros cúbicos. La lectura registrada por el medidor F-3503021-14 al momento de su retiro era de 830 metros cúbicos. Se dejó medidor retirado al usuario. Apartamento desocupado, no se encontró estufa instalada.

6. Con ocasión a su reclamación, el día 23 de mayo de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien mediante revisión técnica realizó prueba de funcionamiento. Prueba de hermeticidad, cumple. Medidor No. SH-21013093-26 con lectura de 0 metros cúbicos. Apartamento desocupado, en remodelación hace más de un año. Se confirmó que el medidor No. F-3503021-14 se cambió el día 15 de mayo de 2026.
7. En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar consumo promedio en los meses de *enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026*, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
8. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de mayo de 2026, los 9 metros cúbicos de consumo cobrados demás en el mes de marzo de 2026 por valor de \$13.557,00; y los 9 metros cúbicos de consumo cobrados demás en el mes de abril de 2026 por valor de \$13.703,00. Asimismo, se cobró un metro cúbico de consumo dejado de facturar en el mes de enero de 2026 por valor de \$1.485,00, los 2 metros cúbicos de consumo dejados de facturar en el mes de febrero de 2026 por valor \$2.978,00 y los 2 metros cúbicos dejados de facturar en el mes de mayo de 2026, por valor de \$3.069,00.
9. Mediante labor de toma de lectura realizada el día 16 de junio de 2026, se validó el consumo promedio facturado en los meses de *noviembre y diciembre de 2025, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026*, y se constató que hubo error de lectura, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de mayo de 2026, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de noviembre de 2025 por valor \$2.962,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de diciembre de 2025 por valor \$2.967,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de enero de 2026 por valor \$2.970,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de febrero de 2026 por valor \$2.978,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de marzo de 2026 por valor \$3.013,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de abril de 2026 por valor \$3.045,00, y los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de mayo de 2026 por valor de \$3.069,00; para un total descontado por la suma de \$21.004,00.
10. En virtud del escrito de recursos, el día 18 de junio de 2026, enviamos a uno de nuestros técnicos al citado inmueble con el fin de realizar una revisión técnica, sin embargo, no fue posible, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se dejó informe de visita.
11. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los descuentos realizados en la facturación del mes de mayo de 2026, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de noviembre de 2025 por valor \$2.962,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de diciembre de 2025 por valor \$2.967,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de enero de 2026 por valor \$2.970,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de febrero de 2026 por valor \$2.978,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de marzo de 2026 por valor \$3.013,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de abril de 2026 por valor \$3.045,00, y los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de mayo de 2026 por valor de \$3.069,00; para un total descontado por la suma de \$21.004,00.

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

RESOLUCION No. 240-26-201532 de 01/07/2026

RESUELVE

PRIMERO: Revocar la comunicación No. 26-240-127233 del 09 de junio de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 19 de mayo de 2026, por el (la) señor (a) **DERLIS PAOLA GUTIERREZ OSPINO**, teniendo en cuenta que GASCARIBE S.A. E.S.P. accedió a las peticiones de la usuaria, para lo cual se descontó en la facturación del mes de mayo de 2026, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de noviembre de 2025 por valor \$2.962,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de diciembre de 2025 por valor \$2.967,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de enero de 2026 por valor \$2.970,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de febrero de 2026 por valor \$2.978,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de marzo de 2026 por valor \$3.013,00, los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de abril de 2026 por valor \$3.045,00, y los 2 metros cúbicos de consumo cobrados en el mes de mayo de 2026 por valor de \$3.069,00; para un total descontado por la suma de \$21.004,00.

SEGUNDO: Que debido a que GASCARIBE S.A. E.S.P. concedió las peticiones presentadas por el usuario, no se surtirá el trámite de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla al primer (01) día del mes de julio de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

MARLUQ/73
242162883

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:			

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