

RESOLUCION No. 240-26-202294 de 22/09/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **AMARILYS BEATRIZ GOMEZ ROCHA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **KR 13 CL 34 - 21** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **2164819**.

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(la) señor(a) AMARILYS BEATRIZ GOMEZ ROCHA, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 20 de agosto de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 245264949, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el ajuste de consumo del mes de junio de 2026 y el consumo del mes de julio de 2026, cobrados en la factura del mes de julio de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 13 No. 34 - 21 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 2 de septiembre de 2026, radicada bajo solicitud No. 245264949, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el(la) señor(a) AMARILYS BEATRIZ GOMEZ ROCHA, 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 03 de septiembre de 2026, radicado bajo No 26-003679, el(la) señor(a) AMARILYS BEATRIZ GOMEZ ROCHA, 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. 245264949.

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 *ajuste de consumo del mes de junio de 2026 y el consumo del mes de julio de 2026, cobrados en la factura del mes de julio de 2026*, por lo cual, el escrito de recursos se resolverá respecto de dichos conceptos y periodos de facturación, siendo necesario pronunciarnos sobre el consumo facturado en el mes de *agosto de 2026*.
3. Ahora bien, al momento de elaborar la factura del mes de *junio de 2026*, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor mal ubicado), por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **26 metros cúbicos**.
4. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: "*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*

RESOLUCION No. 240-26-202294 de 22/09/2026

circunstancias similares, o con base en aforos individuales” (subrayas y negrillas fuera de texto)

5. Para la elaboración de la factura del mes de *julio de 2026*, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de **3451 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **3359 metros cúbicos** (factura de mayo de 2026), arrojando una diferencia de **92 metros cúbicos**, que, al aplicarse el factor de corrección, resultó un consumo corregido de **91 metros cúbicos**. Es decir, que, a los meses de *junio y julio de 2026*, les correspondía un consumo de **47 y 44 metros cúbicos**, respectivamente.
6. En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de *julio de 2026*, y cobró los **21 metros cúbicos** de consumo que faltaba por cobrar del mes de *junio de 2026*, por valor de \$61.152.00, y los **44 metros cúbicos** para la facturación del mes de *julio de 2026*, por valor de \$126.412.00.
7. El ajuste de consumo de los **21 metros cúbicos** de consumo que faltaba por cobrar del mes de *junio de 2026*, por valor de \$61.152.00, cobrados en la facturación del mes de *julio de 2026*, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 146¹ de la ley 142 de 1994.
8. Con ocasión a su reclamación, el día 22 de agosto de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el inmueble en mención, a través de la cual encontró casa enrejada, medidor en buen estado, funcionamiento normal, con una lectura de **3448 metros cúbicos**. Hermeticidad normal. Informan que hacen uso normal del servicio. Se dejó centro de medición sin escape. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
9. Para la elaboración de la factura del mes de *agosto de 2026*, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de **3454 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **3451 metros cúbicos** (factura de julio de 2026), arrojando una diferencia de **3 metros cúbicos**, que, al aplicarse el factor de corrección, resultó un consumo corregido de **3 metros cúbicos** por valor de \$8.274,00.
10. Teniendo en cuenta la lectura de **3448 metros cúbicos**, encontrada a través de la revisión técnica efectuada el día 22 de agosto de 2026, se evidenció un error de lectura en la facturación del mes de *julio de 2026*, lo cual afectó la liquidación del consumo de los meses de *junio, julio y agosto de 2026*.
11. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble, estableciéndola en **3422 metros cúbicos** hasta el día 30 de julio de 2026 y en **3454 metros cúbicos** hasta el día 29 de agosto de 2026.
12. Así las cosas, la lectura de **3454 metros cúbicos** es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **3359 metros cúbicos** (factura de mayo de 2026), arrojando una diferencia de **95 metros cúbicos**. Es decir que, a los meses de *junio, julio y agosto de 2026*, les corresponde un consumo de **31, 32 y 32 metros cúbicos**, respectivamente.

¹ "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"

RESOLUCION No. 240-26-202294 de 22/09/2026

13. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes *agosto de 2026*, los **16 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *junio de 2026*, por valor de \$46.592,00, los **12 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *julio de 2026*, por valor de \$34.476,00, para un total descontado por valor de \$81.068,00. Asimismo, se realizó el cobro de los **29 metros cúbicos** pendientes por facturar del mes de *agosto de 2026* por valor de \$79.982,00; lo cual se verá reflejado en las próximas facturaciones del servicio.
14. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle un buen servicio.
15. En virtud del escrito de recursos, el día 4 de septiembre de 2026, uno de nuestros técnicos visitó el citado inmueble con el fin de realizar una revisión técnica, sin embargo, al llegar al sitio se encontró la casa cerrada, no hubo quien atendiera a los funcionarios. Se constató que el medidor registraba una lectura de **3454 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
16. De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el descuento en la facturación del mes *agosto de 2026*, de los **16 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *junio de 2026*, por valor de \$46.592,00, los **12 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *julio de 2026*, por valor de \$34.476,00, para un total descontado por valor de \$81.068,00. Asimismo, el cobro de los **29 metros cúbicos** pendientes por facturar del mes de *agosto de 2026* por valor de \$79.982,00; lo cual se verá reflejado en las próximas facturaciones del servicio.

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 telefónica efectuada el día 2 de septiembre de 2026, radicada bajo solicitud No. 245264949, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 20 de agosto de 2026, por el (la) señor (a) **AMARILYS BEATRIZ GOMEZ ROCHA**, en el sentido de que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó descuento en la facturación del mes *agosto de 2026*, de los **16 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *junio de 2026*, por valor de \$46.592,00, los **12 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *julio de 2026*, por valor de \$34.476,00, para un total descontado por valor de \$81.068,00. Asimismo, el cobro de los **29 metros cúbicos** pendientes por facturar del mes de *agosto de 2026* por valor de \$79.982,00;

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) **AMARILYS BEATRIZ GOMEZ ROCHA**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintidós (22) días del mes de septiembre de 2026.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.
MARLUQ/73
245956728

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