

RESOLUCION No. 240-25-202602 de 25/11/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ADA ARROYO DE CEBALLOS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 16 KR 6 – 63** de **SANTA MARTA**, Contrato No. **2157150**.

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 ADA ARROYO DE CEBALLOS, realizó reclamación verbal recibida en nuestras líneas de atención el día 8 de octubre de 2025, radicada bajo el No. 232377231, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo del mes de septiembre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 16 KR 6 - 63, de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-153782 del 29 de octubre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, por la señora ADA ARROYO DE CEBALLOS, 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 11 de diciembre de 2025, radicado bajo No. 25-005301, la señora ADA ARROYO DE CEBALLOS, presentaron 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. 25-240-153782 del 29 de octubre 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 el derecho de petición inicial, la señora ADA ARROYO DE CEBALLOS, manifestó inconformidad con el *consumo del mes de septiembre de 2025*, por lo que en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.
3. Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-

RESOLUCION No. 240-25-202602 de 25/11/2025

1195559-2009, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

4. En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a "Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."
5. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de septiembre de 2025, se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1195559-2009, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Sep25	13	0.9918	3209	3196

6. Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de septiembre de 2025, de 13 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.
7. Con ocasión a su reclamación inicial, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 21 de octubre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, el cual observo medidor en buen estado, se realiza prueba de hermeticidad y no presenta fuga. El medidor registraba una lectura de 3221 metros cúbicos. *Anexamos copia del registro/informe al expediente.*
8. Con ocasión al escrito de recursos, el día 12 de noviembre de 2025, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que se revisó centro de medición y no se encontró fuga. Usuario no permitió revisar interna. *Anexamos copia/soporte al expediente.*

RESOLUCION No. 240-25-202602 de 25/11/2025

9. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de *consumo del mes de septiembre de 2025*. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

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. 25-240-153782 del 29 de octubre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 08 de octubre de 2025, por el (la) señor (a) **ADA ARROYO DE CEBALLOS**.

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 los (las) señor (as) **ADA ARROYO DE CEBALLOS**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticinco (25) días del mes de septiembre de 2025.



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

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
233604351

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:			

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. 240-25-202602 de 25/11/2025

El notificado:	FIRMA:	
	Nº DE CEDULA:	