

RESOLUCION No. 240-25-201563 de 28/07/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ONIRIS AMPARO FONTALVO BARRIOS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 6 CL 5 – 64** de **ROSARIO DE CHENGUE – CONCORD (MAGDALENA)**, Contrato No.: **17203707**.

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 ONIRIS AMPARO FONTALVO BARRIOS, presentó comunicación recibida en nuestras oficinas el día 9 de mayo de 2025, radicada bajo el No. 25-010551, se le abrió etapa probatoria, mediante la comunicación No. 25-240-124842 del 29 de mayo de 2025, en la citada petición el usuario manifestó inconformidad con la *facturación*, del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 6 CL 5 - 64, del Rosario De Chengue – Concord (Magdalena).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-128563 del 19 de junio de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora ONIRIS AMPARO FONTALVO BARRIOS, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de julio de 2025, radicada bajo el número interno No. 25-016164, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, realizó Traslado por Competencia, del escrito presentado ante su despacho por la señora ONIRIS AMPARO FONTALVO BARRIOS, a través del cual 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 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 25-240-128563 del 19 de junio 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 comunicación recurrida GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, solamente en el aspecto relativo a las *facturaciones del servicio de gas natural de los meses diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025*, por lo que, en la presente resolución La Empresa solo se pronunciará al respecto.

RESOLUCION No. 240-25-201563 de 28/07/2025

3. Sea lo primero indicar que con relación a lo manifestado en su reclamación inicial respecto al acuerdo de pago realizado en el año 2020, le indicamos que una vez verificamos nuestro sistema comercial, evidenciamos que el mencionado acuerdo de pago no fue facturado.
4. No obstante a lo anterior, el día 29 de octubre de 2021, se evidenció que el usuario realizó acuerdo de pago.
5. Ahora bien, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/92 es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.
6. Es de anotar que, el cobro por concepto de *Acuerdo de pago realizado el día 29 de octubre de 2021*, fueron diferidos a un plazo de 120 cuotas, el cual se empezó a cobrar desde la facturación del mes de noviembre de 2021.
7. Con relación a los cobros realizados por el concepto de *Acuerdo de pago realizado el día 29 de octubre de 2021*, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/94, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.
8. No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibídem, el cual establece lo siguiente:

(..) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (..)
9. En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142/94 es claro al disponer que el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, ya que la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.
10. Por consiguiente, si el usuario deja pasar los cinco meses para realizar el reclamo, a partir del momento en que el plazo se venza, se considera en firme para todos los efectos legales.
11. En consecuencia, si bien a los seis (6) meses siguientes a la facturación de este concepto seguimos cobrando al usuario cuotas, este ya perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura

RESOLUCION No. 240-25-201563 de 28/07/2025

en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142/94.

12. Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por dichos conceptos, toda vez que, la oportunidad para reclamar se encuentra pre-cluida, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota (10 de noviembre de 2021), conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, antes mencionado.

13. Ahora bien, que, el recurrente hace énfasis en los consumos facturados en el citado servicio, por lo que nos pronunciaremos sobre dicho concepto facturado en los meses de *diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025*, y confirmamos lo señalado en la comunicación recurrida, respecto de los demás conceptos cobrados en dichos periodos

14. CONSUMO DE GAS NATURAL

15. 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. SH-21086559-23, 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"*.

16. 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."*

17. Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación de los meses de diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril 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 SH-21086559-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

RESOLUCION No. 240-25-201563 de 28/07/2025

Periodo	Consumo mes (m3)	Factor de corrección	Lectura actual	Lectura anterior
dic-24	24	0.9938	197	173
ene-25	24	0.9948	221	197
feb-25	34	0.9980	255	221
mar-25	27	0.9944	282	255
abr-25	23	0.9896	305	282

18. 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 los meses de diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril de 2025, de 24, 24, 34, 27, 23 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.
19. Ahora bien, respecto a la reclamación sobre el consumo facturado en los meses de diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 30 de mayo de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que, medidor SH-21086559-23, presentaba una lectura de 355 metros cúbicos, observó medidor en buen estado funciona normal, utilizan 1 estufa residencial hermeticidad cumple, servicio normal. Anexamos copia del registro/ informe al expediente.
20. En virtud del escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 15 de julio de 2025, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que se realizó verificación del servicio y no se encontró anomalías. No se encontró fugas. El medidor registraba una lectura de 401 metros cúbicos. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
21. Por todo lo anterior, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación de los meses de diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril de 2025, toda vez que se ajustan a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

RESOLUCION No. 240-25-201563 de 28/07/2025

22. Así mismo, le indicamos que para la empresa no es factible colocar en reclamo los valores objeto de esta resolución, toda vez que el usuario antes de realizar la reclamación inicial había cancelado los citados valores.
23. Una vez que finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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. 25-240-128563 del 19 de junio de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 09 de mayo de 2025, por el (la) señor (a) **ONIRIS AMPARO FONTALVO BARRIO**.

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) **ONIRIS AMPARO FONTALVO BARRIOS**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veintiocho (28) días del mes de julio de 2025.



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

Anexos: lo enunciado a la SSPD
WENZ/73
229106769

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

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

RESOLUCION No. 240-25-201563 de 28/07/2025

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:			