

RESOLUCION No. 240-26-200357 de 10/02/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **URB. MA CECILIA 3RA ETAPA MZ H CASA 2** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **17155049**.

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 NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 20 de enero de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 236255329, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo del mes de diciembre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Ma Cecilia 3ra Etapa Manzana H Casa 2 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 30 de enero de 2026, radicada bajo solicitud No. 236255329, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO, 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 04 de febrero de 2026, radicado bajo No 26-000458, la señora NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO, 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. 236255329.

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 facturación del período comprendido entre el 29 de noviembre de 2025 al 29 de diciembre de 2025 corresponde al mes de *diciembre de 2025*, la cual fue generada por un valor total de \$50.249,00 (no por valor de \$52.234,00).
3. Cabe anotar que, la reclamación inicial se basó en el *consumo facturado en el mes de diciembre de 2025* por valor de \$27.960,00, por lo cual, el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y período de facturación.
4. Ahora bien, el consumo del mes de *diciembre de 2025*, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21006836-25 tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, y como detallamos a continuación:

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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.

RESOLUCION No. 240-26-200357 de 10/02/2026

periodo	Lectura actual	-	lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Dic-2025	29		14		0.9908		15

5. Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de *diciembre de 2025* corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.
6. Con ocasión a su reclamación, el día 24 de enero de 2026, uno de nuestros técnicos efectuó revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual encontró medidor nuevo, en buen estado, funciona normal, con una lectura de **36 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del mes de *diciembre de 2025*. Hermeticidad cumple. Se dejó centro de medición sin fugas. Informan que utilizan el servicio de manera normal y que cuando le cambiaron el medidor le dejaron una fuga. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. El día 28 de enero de 2026, a través de la labor de toma de lectura se constató que el medidor registraba una lectura de **37 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.
8. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de *diciembre de 2025*, toda vez que se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994². Por lo anterior, no es factible acceder a la **petición No. 1**.
9. Respecto a la **petición No. 2**, le indicamos que, una vez 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.
10. En cuanto a la **petición No. 3**, le informamos que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$22.737,00 por concepto de *consumo del mes de diciembre de 2025* que no reconoce deber, hasta agotar la actuación administrativa. No obstante, si el servicio incurre en alguna causal de carácter administrativo o financiero (suspensión del servicio, mora, entre otras), no relacionada con los valores objeto de reclamo, GASCARIBE S.A. E.S.P. generará la respectiva orden de suspensión.

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 telefónica efectuada el día 30 de enero de 2026, radicada bajo solicitud No. 236255329, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 20 de enero de 2026, por el (la) señor (a) **NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO**.

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) **NELSY ELENA HERNANDEZ BRAVO**.

² La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello 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.

RESOLUCION No. 240-26-200357 de 10/02/2026

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diez (10) días del mes de febrero de 2026.



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

Anexos: Lo anunciado a la SSPD.

MARLUQ/73
236943655

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:			