

RESOLUCION No. 240-26-200513 de 04/03/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **OLFA MARÍA CANTILLO BOLAÑO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 9 No. 13 - 26 Apartamento 1 de Fundación (Magdalena)**, Contrato No.: **16101537**.

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 OLFA MARÍA CANTILLO BOLAÑO, realizó reclamación a través de nuestra oficina de atención al usuario el día 16 de enero de 2026, radicada con interacción No. 236149300, a través de la cual manifestó desacuerdo con el *consumo facturado en el mes de diciembre de 2025, así como el ajuste de consumo de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, cobrado en la facturación del mes de diciembre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 9 No. 13 - 26 Apartamento 1 de Fundación.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-105442 del 4 de febrero de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora OLFA MARÍA CANTILLO BOLAÑO, cuya notificación se realizó de conformidad con la normativa vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 25 de febrero de 2026, radicado bajo No. 26-000107, la señora OLFA MARÍA CANTILLO BOLAÑO, 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. 26-240-105442 del 4 de febrero 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. Sea lo primero indicar que, la reclamación inicial se basó en el ajuste de consumo de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, así como el consumo del mes de diciembre de 2025, valores facturados en la cuenta de cobro correspondiente al mes de diciembre de 2025. No obstante, con el fin de resolver el escrito de recursos es necesario para La Empresa analizar el consumo facturado en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, y noviembre de 2025.
3. Al momento de elaborar la factura de los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, para la empresa no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor

RESOLUCION No. 240-26-200513 de 04/03/2026

dañado), GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en las facturas de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, tal como se demuestra a continuación:

Mes	Consumo Promedio
Feb/25	34M ³
Mar/25	34M ³
Abr/25	34M ³
May/25	20M ³
Jun/25	13M ³
Jul/25	3M³
Ago/25	12M³
Sep/25	12M³
Oct/25	11M³
Nov/25	12M³

- 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 circunstancias similares, o con base en aforos individuales**"* (subrayas y negrillas fuera de texto).
- Es pertinente aclarar que, al momento de realizar la labor de toma de lectura pueden presentarse diversas situaciones que imposibiliten su correcta medición, tales como que diversos objetos obstaculicen el odómetro del medidor, que el medidor se encuentre dentro de una zona enrejada y sea de difícil acceso, entre otras. Es por estas razones que la ley 142 de 1944, en su artículo 146 (mencionado anteriormente) faculta a las empresas de servicios públicos para facturar el consumo promedio.
- Ahora bien, para la elaboración de la factura del mes de diciembre de 2025, se verificó que el medidor U-1388573-2010 registraba una lectura de **3073 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2799 metros cúbicos** (factura de enero de 2025), arrojando una diferencia de **274 metros cúbicos**, que aplicándosele el factor de corrección queda en **283 metros cúbicos**, y corresponderían al período en comento como se demuestra a continuación:

RESOLUCION No. 240-26-200513 de 04/03/2026

Mes	Consumo Promedio
Feb/25	34M ³
Mar/25	34M ³
Abr/25	34M ³
May/25	20M ³
Jun/25	13M ³
Jul/25	25M³
Ago/25	25M³
Sep/25	24M³
Oct/25	25M³
Nov/25	25M³
Dic/25	24M³

7. Cabe anotar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no era factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar cobro de consumo pendiente por facturar en los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025. Por lo anterior, solo fue viable para la empresa, cobrar el consumo pendiente por facturar en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, el cual correspondía a **25, 25, 24, 25 y 25 metros cúbicos**, respectivamente. Así mismo, se realizó el cobro del consumo correspondiente al mes de diciembre de 2025 de **24 metros cúbicos**.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura del mes de diciembre de 2025, los **22 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2025, por valor de \$46.341,00, subsidio incluido, los **13 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2025, por valor de \$30.018,00, subsidio incluido; los **12 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2025, por valor de \$26.773,00, subsidio incluido; los **14 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de octubre de 2025, por valor de \$31.638,00, subsidio incluido; los **13 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de noviembre de 2025 por valor de \$29.705,00, subsidio incluido, y se cobraron los **24 metros cúbicos** correspondientes al mes de diciembre de 2025 por valor de \$49.296,00, subsidio incluido, para completar los 148 metros cúbicos, consumidos en el período comprendido entre julio a diciembre de 2025.
9. Lo anterior, se realizó con fundamento en 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***

RESOLUCION No. 240-26-200513 de 04/03/2026

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 (subrayas y negrillas fuera de texto).

10. Con ocasión a su reclamación, el día 29 de enero de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el citado inmueble, en la cual verificó que el medidor no se encontraba en óptimas condiciones, toda vez que, presentaba tapones de seguridad perforados en los bordes. Se encontró el predio solo, se llama al usuario y no fue factible establecer contacto telefónico. Se observa que el medidor registra una lectura de 3077 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación del servicio. Se anexa acta de visita técnica al expediente.
11. Así mismo, con ocasión a su escrito de recursos y de conformidad con su solicitud de cambio de medidor, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió a uno de nuestros operarios el día 26 de febrero de 2026, con el fin de realizar visita técnica al inmueble y las reparaciones pertinentes a las que hubiere lugar, sin embargo, no fue factible debido a que, no hubo quien atendiera a los funcionarios, se sugiere al usuario solicitar una nueva revisión. Se anexa acta de visita técnica al expediente.

Le indicamos al usuario que podrá comunicarse a través de nuestros canales de atención con el fin de programar una nueva visita técnica al inmueble que nos ocupa

12. Es de anotar que, en el caso de visita al predio para revisión de instalación de gas natural, no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador (notificación). Basta con que se verifique la solicitud de orden de trabajo en nuestro sistema comercial, para que la empresa proceda a enviar a nuestros técnicos a realizar la respectiva labor.
13. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste de consumo de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, así como el consumo del mes de diciembre de 2025, cobrados en la facturación del mes de diciembre de 2025, debido a que este corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Así las cosas, no es factible para la empresa acceder a lo solicitado en el escrito de recursos.
14. Respecto a la petición de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de recursos, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden.
15. Así mismo, es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.

RESOLUCION No. 240-26-200513 de 04/03/2026

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. 26-240-105442 del 4 de febrero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 16 de enero de 2026, por el (la) señor (a) OLFA MARÍA CANTILLO BOLAÑO.

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) **OLFA MARÍA CANTILLO BOLAÑO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los cuatro (4) días del mes de marzo de 2026.



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

Anexos: Lo relacionado a la SSPD.

MARMEN /73
237753015

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:	DÍA:	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:	DÍA:	MES:	AÑO:	
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			