



RESOLUCION No. 240-26-200672 de 24/03/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **IRIS GOMEZ MONTAÑO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 90 No. 16A SUR – 111** de **BARRANQUILLA**, Contrato No.: **48028215**.

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 IRIS GOMEZ MONTAÑO, realizó reclamación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 28 de enero de 2026, radicada bajo interacción No. 236609582, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en el mes de enero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 90 No. 16A Sur - 111 de Barranquilla.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 26-240-107623 del 17 de febrero de 2026, 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 IRIS GOMEZ MONTAÑO, 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. Cuya notificación se realizó personalmente en nuestras oficinas de atención a usuarios el día 25 de febrero de 2026.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 03 de marzo de 2026, radicado bajo No. 26-005858, la señora IRIS GOMEZ MONTAÑO 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. 26-240-107623 del 17 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 en la reclamación inicial la señora IRIS GOMEZ MONTAÑO, manifestó inconformidad por el concepto del consumo facturado en *el mes de enero de 2026*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.
3. Resulta importante indicar que el día 16 de diciembre de 2025, se realizó el cambio de medidor No. GC-2607-19, por encontrarse con fuga perceptible en odómetro, y se dejó instalado el medidor No. K-5544099-25. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*



RESOLUCION No. 240-26-200672 de 24/03/2026

4. Es pertinente indicar que, tanto el uso del servicio como la fuga perceptible encontrada, es registrada por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.
5. Así las cosas, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por la fuga perceptible, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural ya que se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.
6. Teniendo en cuenta la última lectura tomada al medidor retirado No. GC-2607-19, antes que se realizara su cambio, que había sido de **0 metros cúbicos**, (factura del mes de diciembre de 2025), y la lectura **0 metros cúbicos**, que corresponde a la lectura registrada en la fecha en que se realizó el cambio del medidor (es decir 16 de diciembre de 2025) se generó una diferencia de **0 metros cúbicos**.
7. Que el período de consumo comprendido entre el 16 de diciembre de 2025 y el 09 de enero de 2026, al momento de elaborar la factura del mes de enero de 2026, el nuevo medidor No. K-5544099-25 arrojaba un total de **75 metros cúbicos**, que aplicándosele el factor de corrección queda en **75 metros cúbicos** para dicho periodo.
8. Con ocasión a su reclamación inicial, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 06 de febrero de 2026, a uno de nuestros técnicos quien realizó visita técnica encontrando medidor en buen estado y registraba una lectura de 170 metros cúbicos. Se realizó prueba de hermeticidad, la cual mostró variación. Se detectó fuga perceptible en instalación interna, tiene manguera con abrazadera en la conexión de la estufa doméstica con horno y en la estufa comercial. Utilizan estufa doméstica de cuatro (4) puestos. Se dejó válvula cerrada por seguridad. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
9. Con ocasión a la fuga perceptible señalada en párrafo anterior le indicamos, que GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 10 de febrero de 2026, a uno de nuestros técnicos al en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
10. En virtud del escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 04 de marzo de 2026, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que se realizó revisión técnica al medidor y no presentó defecto. Se indicó que se debe cambiar válvula y punto de consumo por fuga perceptible y anular accesorio de manguera plástica. Se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
11. Así las cosas, el día 20 de marzo de 2026, enviamos nuevamente a uno de nuestros técnicos, quien realizó la visita técnica, en la cual se encontró tramo de instalación en manquera plástica en mal condición, por lo anterior, se debe remplazar. Usuario no autorizó los trabajos, por tal motivo se dejó el servicio suspendido como estaba al momento de la visita. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*



RESOLUCION No. 240-26-200672 de 24/03/2026

12. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de enero de 2026, 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 1994¹. Por lo que, no es factible para la Empresa, acceder a las peticiones. (Solicitud No. 1 y 5).
13. 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. (Petición Final)
14. Ahora bien, respecto a su solicitud de revisión y calibración de medidor No. K-5544099-25, le indicamos que, si usted desea que el medidor sea revisado en el Laboratorio de Metrología de LA EMPRESA, el cual se encuentra acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, antes de efectuar dicha calibración debe cancelar la suma de \$91.690+IVA (no incluye gastos de transporte), en el caso que la empresa realice su retiro, traslado y reinstalación. (Solicitud No. 2).
15. Respecto al certificado del medidor instalado en su servicio, le informamos que, no es posible para la empresa hacer entrega de este, toda vez que, el lote de medidores adquiridos por La Empresa se compra con un sello de conformidad del producto ya avalado por la norma técnica aplicable, que para este caso es la NTC 2728, de cuyo lote, la empresa unilateralmente realiza un muestreo en nuestro Laboratorio de Metrología, acreditado por la SIC con base en la NTC ISO 17025 y NTC 2728. (Solicitud No. 3).
16. Respecto a la solicitud de cambio del medidor instalado en el citado servicio, le informamos que, el medidor No. K-5544099-25, se encuentra funcionando en buenas condiciones, tal como se pudo evidenciar en visita efectuada el día 21 de marzo de 2026, no obstante, si usted desea cambiar el medidor, este sería con cargo a la facturación del servicio, conforme con lo estipulado en el artículo 135^[1] de la Ley 142 de 1994. (Solicitud No. 4).
17. Ahora bien, le indicamos que hemos registrado en reclamación el valor que no reconoce debe por concepto del consumo facturado del mes de enero de 2026, por lo que no se cobrará en la facturación del servicio, hasta tanto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios emita fallo al respecto. (Solicitud No. 6).
18. Finalmente, respecto a su solicitud de envío de expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, le indicamos que, una vez finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones

¹ 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.

^[1] **Artículo 135 de la Ley 142 de 1994:** "De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes".

RESOLUCION No. 240-26-200672 de 24/03/2026

pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (Solicitud No. 7).

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. 26-240-107623 del 17 de febrero de 2026, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 28 de enero de 2026, por el (la) señor (a) **IRIS GOMEZ MONTAÑO**.

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) **IRIS GOMEZ MONTAÑO**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticuatro (24) días del mes de marzo de 2026.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: Lo enunciado a la SSPD
WENZLEZ/73
238059522



RESOLUCION No. 240-26-200672 de 24/03/2026

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:				