

## RESOLUCION No. 240-26-200424 de 20/02/2026

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **JUANA GERTRUDIS CANTILLO ALVAREZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CARRERA 35 No. 17 - 8** de **CIENAGA**, Contrato No.: **17214648**.

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 el(la) señor(a) JUANA GERTRUDIS CANTILLO ALVAREZ, realizó reclamación verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 26 de enero de 2026, radicada con solicitud-interacción No. 236499672, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo cobrado en la factura del mes de enero de 2026*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 35 No. 17 - 8 de Cienaga.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 6 de febrero de 2026, radicada bajo solicitud No. 236499672, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal en nuestras oficinas de atención al usuario, el(la) señor(a) JUANA GERTRUDIS CANTILLO ALVAREZ, 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 12 de febrero de 2026, radicado bajo No CG 26-000149, el(la) señor(a) JUANA GERTRUDIS CANTILLO ALVAREZ, 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. 236499672.

### 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 reclamación inicial se basó en el *consumo del mes de enero de 2026*, por lo cual el escrito de recursos se resolverá respecto de dicho concepto y periodo de facturación.
3. Para la elaboración de la factura del mes de *enero de 2026* el funcionario encargado para la toma de lectura reportó que el medidor instalado en el citado predio registraba una lectura de **936 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **910 metros cúbicos** (factura de diciembre de 2025), arrojando una diferencia de **26 metros cúbicos**, para el mes de *enero de 2026* por valor de \$47.720,00.
4. Con ocasión a su reclamación, el día 31 de enero de 2026, uno de nuestros técnicos visitó el predio en mención con el fin de efectuar revisión técnica, y al llegar al lugar no se pudo realizar, porque el inmueble se encontró solo, con rejas, medidor ubicado lejos.
5. Mediante revisión técnica realizada el día 10 de febrero de 2026, uno de nuestros técnicos encontró que el medidor registraba una lectura de **913 metros cúbicos**, la cual es diferente a la registrada en la facturación del mes de enero de 2026 la cual fue de **936 metros cúbicos**.
6. En virtud del escrito de recursos, el día 18 de febrero de 2026, uno de nuestros técnicos realizó revisión técnica en el citado inmueble, a través de la cual se revisó centro de medición, interna

**RESOLUCION No. 240-26-200424 de 20/02/2026**

y gasodoméstico de cinco (5) quemadores y manguera de seguridad; y no se encontró fuga. No tiene aljibe. No registró consumo con caudalímetro. Al momento de la revisión se encontró lectura de **915 metros cúbicos**.

7. Teniendo en cuenta la lectura de **915 metros cúbicos**, encontrada a través de la revisión técnica efectuada el día 18 de febrero de 2026, se evidenció un error de lectura en la facturación del mes de *enero de 2026*.
8. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble, estableciéndola en **912 metros cúbicos** hasta el día 09 de enero de 2026.
9. Así las cosas, la lectura de **912 metros cúbicos** es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **910 metros cúbicos** (factura de diciembre de 2025), arrojando una diferencia de **2 metros cúbicos**.
10. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la facturación del mes de *febrero de 2026*, los **24 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *enero de 2026*, por valor de \$44.750,00, lo cual se verá reflejado en las próximas facturaciones del servicio.
11. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle un buen servicio.
12. Por lo anterior, y en respuesta a sus peticiones, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el descuento de los **24 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *enero de 2026*, por valor de \$44.750,00.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

**RESUELVE**

PRIMERO: Revocar la comunicación telefónica efectuada el día 6 de febrero de 2026, radicada bajo solicitud No. 236499672, teniendo en cuenta que se concedieron las peticiones de la recurrente, señora **JUANA GERTRUDIS CANTILLO ALVAREZ**, en el sentido que, La Empresa descontó en la facturación del mes de *febrero de 2026*, los **24 metros cúbicos** cobrados demás en el mes de *enero de 2026*, por valor de \$44.750,00, lo cual se verá reflejado en las próximas facturaciones del servicio.

SEGUNDO: Que debido a que GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió las peticiones presentadas por el usuario, no se surtirá el trámite de Apelación para ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

**NOTIFIQUESE**

Dado en Barranquilla a los veinte (20) días del mes de febrero de 2026.



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

MARLUQ/73  
237283859



**RESOLUCION No. 240-26-200424 de 20/02/2026**

<b>NOTIFICACIÓN PERSONAL</b>				
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:			
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			