

RESOLUCION No. 240-24-200769 de 25/04/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DIOMARIZ LUNA PARRA**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 16A KR 14B - 38** de **RODADERO (MAGDALENA)**, Contrato No.: **17191495**.

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 DIOMARIZ LUNA PARRA, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 28 de febrero de 2024, radicada bajo el No. Interacción 210870892, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo de los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, y consumo de febrero de 2024, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 16A KR 14B - 38, de Rodadero (Magdalena)*.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-112652 del 19 de marzo de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, por la señora DIOMARIZ LUNA PARRA, 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 10 de abril de 2024, radicado bajo No. 24-001759, la señora DIOMARIZ LUNA PARRA, 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. 24-240-112652 del 19 de marzo de 2024.

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 el derecho de petición inicial, la señora DIOMARIZ LUNA PARRA, manifestó inconformidad por el *ajuste de consumo de los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, y consumo de febrero de 2024*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

RESOLUCION No. 240-24-200769 de 25/04/2024

3. Ahora bien, debido a que al momento de elaborar las facturas de los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, la lectura registrada por el medidor del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en las facturas de los meses señalados, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de **02 y 02 metros cúbicos**, respectivamente.
4. Lo anterior, con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: *"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso"*.
5. En relación con lo anterior, resaltamos que el consumo promedio cobrado en los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, se realizó con ocasión a la desviación significativa encontrada para dicho periodo; con el fin de investigar la causa de la misma, cuya facultad es otorgada por la Ley 142 de 1994 en su artículo 149.
6. Con el fin, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el día 09 de febrero de 2024, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, el cual indicó que, el medidor en buen estado y no se pudo realizar prueba de hermeticidad usuario cocinando. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
7. Ahora bien, la elaboración de la factura del mes de febrero de 2024, se verificó que el medidor registraba una lectura de **2214 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **2109 metros cúbicos** (factura de noviembre de 2023), arrojando una diferencia de **105 metros cúbicos**, que aplicándosele el factor de corrección queda en **105 metros cúbicos**, correspondiente a **33 metros cúbicos** para el mes de diciembre de 2023, **38 metros cúbicos** para el mes de enero de 2024 y **34 metros cúbicos** para el mes de febrero de 2024, respectivamente.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de febrero de 2024, los **31 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de diciembre de 2023, por valor de \$57.484.00, subsidio incluido, más los **36 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de enero de 2024, por valor de \$67.638.00, subsidio incluido, y más los **34 metros cúbicos** correspondientes al mes de febrero de 2024, por valor de \$62.732.00, subsidio incluido, para completar los **105 metros cúbicos**, consumidos entre los citados periodos.

RESOLUCION No. 240-24-200769 de 25/04/2024

9. El ajuste de consumo, de los **31 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de diciembre de 2023, por valor de \$57.484.00, subsidio incluido, más los **36 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de enero de 2024, por valor de \$67.638.00, subsidio incluido, cobrados en la facturación del mes de febrero de 2024, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: **"... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso"** (negrillas y subrayas fuera del texto).
10. No obstante, le informamos que el día 04 de marzo de 2024, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros operarios quien observó que, el medidor se encontraba en buen estado y registraba una lectura de 2236 metros cúbicos. Se encontró con buen funcionamiento, no se realizó prueba de hermeticidad toda vez que el usuario se encontraba utilizando el servicio de gas natural. En el predio utilizan estufa de cuatro (4) quemadores tipo residencial. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
11. Con ocasión a su escrito de recursos, el día 10 de abril de 2024, enviamos a uno de nuestros operarios quien indicó que, el predio se encontraba solo y usuario no respondió llamadas. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
12. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de *ajuste de consumo de los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, y consumo de febrero de 2024.*

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. 24-240-112652 del 19 de marzo de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 28 de febrero de 2024, por el (la) señor (a) **DIOMARIZ LUNA PARRA**.

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) **DIOMARIZ LUNA PARRA**.

RESOLUCION No. 240-24-200769 de 25/04/2024

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los veinticinco (25) días del mes de abril de 2024.



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

Anexo: lo enunciado a la SSPD
 WENLEZ/73
 212584126

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:			