

Rad No.: 25-240-104594

Barranquilla, 3/02/2025

Señor(a)
 ROSA IRENE HINCAPIE BARACALDO
 Calle 33 No. 18D - 66 Barrio La Floresta
 Ciénaga

Contrato: 5162298

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 21 de enero de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000087, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 33 No. 18D – 66 de Ciénaga, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente a su petición **No. 1**, le informamos que, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 29 de agosto de 2024, enviamos al citado inmueble a uno de nuestros operarios, el cual, realizó una visita técnica, mediante la cual, dejó suspendido el servicio por seguridad del usuario, así mismo, se evidencio que, el inmueble estaba solo. La lectura tomada fue de 1367 metros cúbicos.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140¹ de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28² y 29³ del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. Es de anotar que, la suspensión del servicio de gas natural se realizó por seguridad, y no por mora en el pago de la facturación.

Cabe resaltar que, La Empresa envió al citado inmueble la respectiva notificación, en la cual se le informó que era necesario realizar cambio de medidor, toda vez que, en labor de toma de lectura se evidencia que el medidor No. F-1734421-X no se encuentra en óptimas condiciones. Por lo anterior, se desvirtúa su afirmación manifestada a través de su escrito referente a la no notificación.

Así mismo, sugerimos permitir realizar el cambio de medidor, en cumplimiento con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, *"Artículo 19. PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."*

¹ *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios..."*

² *"Permitir la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas, autorizadas".*

³*Artículo 29. Literal C. Numeral 3: "Por no permitir la revisión periódica establecida en el numeral 5 del artículo 28 del presente contrato, ni efectuar o permitir realizar por personal de la empresa o por firmas autorizadas y registradas ante la empresa, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión".*

Ahora bien, en cuanto a su petición **No. 2**, referente al concepto de consumo del mes de septiembre de 2024, le informamos que, este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora ROSA IRENE HINCAPIE BARACALDO, en nuestras oficinas de atención al cliente, el día 22 de octubre de 2024, radicada con solicitud No. 220006581, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de septiembre de 2024, que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 22 de octubre de 2024, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 01 de noviembre de 2024, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, y se 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, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

No obstante, lo anterior, le indicamos que, con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2024, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., también será necesario pronunciarse sobre los consumos de los meses de abril, mayo, junio, julio, septiembre, octubre y noviembre de 2024.

Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre 2024, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, tal y como se indica en el siguiente cuadro:

Mes	Consumo Promedio
Abr-24	3M ³
May-24	1M³
Jun-24	1M³
Jul-24	1M³
Ago-24	1M³
Sept-24	2M³

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"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".*

No obstante, lo anterior, con ocasión a su inconformidad, verificamos nuestro sistema comercial y constatamos que, con ocasión al reclamo verbal presentado el día 22 de octubre de 2024, enviamos al citado inmueble a uno de nuestros operarios el día 25 de octubre de 2024, el cual, pudo observar que el medidor presentaba una lectura de 1367 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 27 de octubre de 2024, arrojando una lectura de 1367 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 1366 metros cúbicos (factura de marzo de 2024), arrojando una diferencia de un metro cúbico, que aplicándosele el factor de corrección queda en un metro cúbico, correspondiente a un metro cúbico para el mes de abril de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de octubre de 2024, el metro cúbico de consumo por valor de \$1.559.00, que se cobraron de más en el mes de mayo de 2024, más el metro cúbico de consumo por valor de \$1.613.00, que se cobraron de más en el mes de junio de 2024, más el metro cúbico de consumo por valor de \$1.648.00, que se cobraron de más en el mes de julio de 2024, más el metro cúbico de consumo por valor de \$1.647.00, que se cobraron de más en el mes de agosto de 2024, más los 2 metros cúbicos de consumo por valor de \$3.318.00, que se cobraron de más en el mes de septiembre de 2024 y se cobraron los 3 metros cúbicos de consumo que le correspondían al mes de octubre de 2024 por valor de \$4.889.00.

Tal como se puede observar, la empresa no descontó el consumo de del mes de abril de 2024, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, lo anterior, le informamos que, debido a que, al momento de elaborar la factura del mes octubre de 2024, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 3 metros cúbicos respectivamente.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta lo expuesto en párrafos anteriores, le indicamos que, para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2024, se verificó que el medidor registraba una lectura de 1367 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la proyección de la lectura realizada hasta la fecha del 27 de octubre de 2024, arrojando una lectura de 1367 metros cúbicos; lo cual, arroja una diferencia de 0 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 0 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de noviembre de 2024, los 3 metros cúbicos de consumo por de \$4.889.00, que se cobraron de más en el mes de octubre de 2024.

No obstante, le informamos que, el día 22 de enero de 2025, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó que el inmueble se encontraba solo y tenía la válvula de acometida cerrada.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste de consumo de los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 descontado a través de la facturación del servicio.

Ahora bien, en lo referente a su reporte de inmueble desocupado, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBI BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
222974504