

## RESOLUCION No. 240-24-201236 de 19/06/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **SANDRA MILENA PESTANA CALDERON**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 29 KR 28 - 43 de VALLEDUPAR**, Contrato No.: **14213439**.

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 SANDRA MILENA PESTANA CALDERON, realizó reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 14 de mayo de 2024, radicada con interacción No. 213858391, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en el mes de abril de 2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29 KR 28 - 43, de Valledupar.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 27 de mayo de 2024, radicada bajo interacción No. 213858391, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta a la reclamación realizada de manera verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, por la señora SANDRA MILENA PESTANA CALDERON, 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 el día 29 de mayo de 2024, la señora SANDRA MILENA PESTANA CALDERON, presentó recursos de la vía gubernativa mediante escrito radicado bajo No. 24-002340, sin especificar el acto administrativo contra el cual presenta los mencionados recursos, por lo que teniendo en cuenta los argumentos de la usuaria y revisada nuestra base de datos se constató que el único reclamo sobre el consumo facturado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 29 KR 28 - 43, de Valledupar, fue realizado mediante reclamación a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 14 de mayo de 2024, radicada con interacción No. 213858391, presentada por la señora SANDRA MILENA PESTANA CALDERON, a través de la cual *manifestó desacuerdo con el consumo facturado en el mes de abril de 2024*. Por ello, el escrito de recursos se resolverá respecto de comunicación telefónica efectuada el día 27 de mayo de 2024, radicada bajo interacción No. 213858391, mediante la cual se dio respuesta a la reclamación del 14 de mayo 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.

## RESOLUCION No. 240-24-201236 de 19/06/2024

- Sea lo primero indicar que, en la reclamación inicial la señora SANDRA MILENA PESTANA CALDERON, manifestó inconformidad por el concepto del consumo facturado en el mes de abril de 2024, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en el citado mes.
- Así las cosas, le informamos que el consumo del mes de abril de 2024 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. Y-233965, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, y como detallamos a continuación:

<b>Periodo</b>	<b>Lectura actual</b>	-	<b>lectura anterior</b>	x	<b>Factor de corrección</b>	=	<b>Consumo mes (m3)</b>
Abr-24	2661		2497		0.9917		163

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes analizado corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural y no a un consumo estimado.

- Ahora bien, respecto a la fuga señalada en su escrito de recursos le indicamos que, verificamos nuestro sistema comercial y evidenciamos que, mediante comunicación realizada a través de nuestras líneas de atención a usuarios el día 23 de abril de 2024, la usuaria del servicio de gas, reportó un fuerte olor a gas en el predio en comento.
- Que de acuerdo con el reporte señalado en el párrafo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P, envió el día 25 de abril de 2024, a uno de nuestros técnicos quien indicó que se cambió válvula de instalación interna por encontrarse con fuga perceptible por el cuerpo, así mismo, se anuló válvula adicional con fuga perceptible y se colocó un tapón de acuerdo a lo requerido por el usuario. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
- 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.
- 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.

<sup>1</sup> Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos 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.

## RESOLUCION No. 240-24-201236 de 19/06/2024

8. Con ocasión a su reclamación inicial, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 16 de mayo de 2024, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indico que se realizó prueba de hermeticidad y funcionamiento y cumple. Así mismo, se encontró el medidor en buen estado, y la instalación del servicio de gas natural sin anomalías. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
9. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación del mes de abril de 2024, 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 1994<sup>2</sup>. Es por ello que, no es factible acceder para la Empresa, acceder a la petición de la recurrente.

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 telefónica efectuada el día 27 de mayo de 2024, radicada bajo interacción No. 213858391, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 14 de mayo de 2024, por el (la) señor (a) **SANDRA MILENA PESTANA CALDERON**

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) **SANDRA MILENA PESTANA CALDERON.**

### NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diecinueve (19) día del mes de junio de 2024.



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD  
WENLEZ/73  
214421257

<sup>2</sup> 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.

## RESOLUCION No. 240-24-201236 de 19/06/2024

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:			