

RESOLUCION No. 240-24-202258 de 12/11/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **EDWIN JAVIER GARCIA BARROS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 76A KR 4C2 - 8** de **RODADERO (MAGDALENA)**, Contrato No.: **66378989**.

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 señor EDWIN JAVIER GARCIA BARROS, realizó reclamación verbal a través de nuestra línea de atención al usuario, el día 25 de septiembre de 2024, radicada con interacción No. 219064242, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo de los meses de junio y julio de 2024, y consumo de agosto y septiembre de 2024, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 76A KR 4C2 - 8, de Rodadero (Magdalena)*.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-151718 del 15 de octubre de 2024, 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 el señor EDWIN JAVIER GARCIA BARROS, 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 28 de octubre de 2024, radicado bajo No. 24-005255, el señor EDWIN JAVIER GARCIA BARROS, 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. 24-240-151718 del 15 de octubre 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, el señor EDWIN JAVIER GARCIA BARROS, manifestó inconformidad por el *ajuste de consumo de los meses de junio y julio de 2024, y consumo de agosto y septiembre de 2024*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.

RESOLUCION No. 240-24-202258 de 12/11/2024

3. Así mismo, a través del escrito de recursos, la recurrente hace énfasis en el *ajuste de consumo de los meses de junio y julio de 2024, y consumo de agosto*, por lo cual, la Empresa solo se pronunciará respecto a este tema, y confirma lo señalado en la comunicación No. 24-240-151718 del 25 de octubre de 2024, respecto al mes de septiembre de 2024.
4. Ahora bien, debido a que al momento de elaborar las facturas de los meses de junio y julio 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 **13 metros cúbicos**, respectivamente.
5. 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"*.
6. En relación con lo anterior, resaltamos que el consumo promedio cobrado en los meses de junio y julio 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.
7. Con el fin, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el día 16 de julio de 2024, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, el cual indicó que, el medidor registraba una lectura de 2148 metros cúbicos y se encontraba en buen estado. Se realizó prueba de hermeticidad y el funcionamiento del medidor es normal. En el predio utilizan estufa de dos (2) quemadores tipo residencial. El servicio para 2 apartamentos. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
8. Cabe anotar que, la situación encontrada en el citado inmueble, no cumple con las normas técnicas y de seguridad vigente, además representa una situación insegura, tanto para el inmueble como para los vecinos y el sistema de distribución de gas natural. Por lo cual, le solicitamos retirar la conexión en mención.
9. De acuerdo con la legislación vigente, todos los inmuebles deben contar con instalación del servicio de gas natural según lo establecido en el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, el cual indica lo siguiente: *"Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual del consumo"*.

RESOLUCION No. 240-24-202258 de 12/11/2024

10. En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con La Empresa, establece entre las Obligaciones del suscriptor o usuario lo siguiente: *"Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio."*
11. Así mismo, el citado Contrato establece entre las Causales de Suspensión lo siguiente: *"Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio"*.
12. Y en su capítulo III, artículo 18 establece *"Cada suscriptor o usuario deberá contar con su correspondiente equipo de medida individual, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio"*.
13. Ahora bien, la elaboración de la factura del mes agosto de 2024, se verificó que el medidor registraba una lectura de **2160 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **1885 metros cúbicos** (factura de mayo de 2024), arrojando una diferencia de **275 metros cúbicos**, que aplicándosele el factor de corrección queda en **272 metros cúbicos**, correspondiente a **87 metros cúbicos** para el mes de junio de 2024, **94 metros cúbicos** para el mes de julio de 2024 y **91 metros cúbicos** para el mes de agosto de 2024.
14. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de agosto de 2024, los **74 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2024, por valor de \$214.718.00, los **81 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de julio de 2024, por valor de \$241.677.00, más los **91 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2024, por valor de \$ 228.890, para completar los **272 metros cúbicos**, consumidos entre los citados periodos.
15. Cabe señalar que, con ocasión a su reclamación inicial, el día 26 de septiembre de 2024, enviamos a uno de nuestros técnicos, quien pudo observar que el medidor presentaba una lectura de 2186 metros cúbicos, se encontró medidor en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad sin evidenciar fugas. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
16. Así las cosas, teniendo en cuenta la visita realizada el día 26 de septiembre de 2024, se determinó que hubo un error al momento de la toma de lectura del mes de junio de 2024, por lo que, nuestro sistema comercial realizó una proyección de la lectura hasta la fecha de 14 de agosto de 2024, arrojando una lectura de 2090 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **1885 metros cúbicos** (factura de mayo de 2024), arrojando una diferencia de **205 metros cúbicos**,

RESOLUCION No. 240-24-202258 de 12/11/2024

que aplicándosele el factor de corrección queda en **202 metros cúbicos**, correspondiente a **66, 67 y 69 metros cúbicos** para los meses de junio, julio y agosto de 2024, respectivamente.

17. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó de la facturación el servicio, los **21 metros cúbicos** de consumo por valor de \$56.406.00, que se cobraron de más en el mes de junio de 2024, los **27 metros cúbicos** de consumo por valor de \$75.060.00, que se cobraron de más en el mes de julio de 2024 y los **22 metros cúbicos** de consumo por valor de \$62.788.00, que se cobraron de más en el mes de agosto de 2024.
18. El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio y julio de 2024, de los **21 y 27 metros cúbicos**, por valores de \$56.406.00 y \$75.060.00, respectivamente, descontados de la facturación del servicio, 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**" (negritas y subrayas fuera del texto).
19. Con ocasión a su escrito de recursos, el día 29 de octubre de 2024, enviamos a uno de nuestros operarios quien indicó que, se realizó la revisión del dentro de medición e instalación interna y no se encontró fuga. Se encontró fuga en manguera con abrazadera, el usuario manifestó que va a realizar los arreglos por su cuenta. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
20. Ahora bien, le indicamos que puede cancelar los valores correspondientes al consumo del mes de septiembre de 2024.
21. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de *ajuste de consumo de los meses de junio y julio de 2024, y consumo de agosto y septiembre 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. 24-240-151718 del 15 de octubre de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 25 de septiembre de 2024, por el (la) señor (a) **EDWIN JAVIER GARCIA BARROS**.

RESOLUCION No. 240-24-202258 de 12/11/2024

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) **EDWIN JAVIER GARCIA BARROS**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los doce (12) días del mes de noviembre de 2024.



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

Anexo: lo enunciado a la SSPD
 WENLEZ/73
 220234135

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:			

VIGILADO POR LA S.S.P. - REG NUIR 2-8001000 - 4 OYM REF. 73857 Junio 5/ 2019 - 250.000