

RESOLUCION No. 240-24-201359 de 03/07/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **NACILI ISABEL CHARRIS ORTIZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **Carrera 21 E No 29 F – 95 Apto 301 de Santa Marta**, Contrato No.: **67300292**.

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 NACILI ISABEL CHARRIS ORTIZ, presentó comunicación verbal en nuestras oficinas de atención a usuarios el día 10 de mayo de 2024, radicada bajo Interacción No. 213792634, manifestando inconformidad relativa al consumo recuperado del mes de marzo de 2024 facturado en el mes de abril de 2024 en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 21 E No 29 F – 95 Apto 301 de Santa Marta.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-127068 del 31 de mayo de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo, al derecho de petición presentado por la señora NACILI ISABEL CHARRIS ORTIZ, cuya notificación se realizó de conformidad con la normatividad vigente.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 18 de junio de 2024, radicado bajo No. 24-002998, la señora NACILI ISABEL CHARRIS ORTIZ, presentaron 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. 24-240-127068 del 31 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, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Sea lo primero indicar que, en el derecho de petición inicial, la señora NACILI ISABEL CHARRIS ORTIZ, manifestó informidad por el concepto de consumo recuperado del mes de marzo de 2024 facturado en el mes de abril de 2024, por lo que, la empresa solo se pronunciará acerca del consumo facturado en los citados meses.
3. Queda claro entonces que GASCARIBE S.A. E.S.P., en la presente resolución, solo se pronunciará respecto a los conceptos mencionados en el inciso anterior.
4. Ahora bien, debido que, al momento de elaborar la factura del mes de **marzo 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 del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de **7 metros cúbicos**.

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*".

RESOLUCION No. 240-24-201359 de 03/07/2024

5. En relación con lo anterior, resaltamos que el consumo promedio cobrado en el mes de marzo 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 16 de marzo de 2024, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, el cual, observó medidor en buen estado, se realizó prueba de funcionamiento no se detectó anomalía, no se pudo realizar prueba de hermeticidad ni toma de presión debido a que los equipos estaban en funcionamiento, medidor registraba una de lectura de **149 metros cúbicos**, se realizó prueba de hermeticidad no presentó fuga. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
7. Ahora bien, para la elaboración de la factura del mes de abril de 2024 se verificó que el medidor registraba una lectura de **176 metros cúbicos**. De esta lectura, es restada la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **92 metros cúbicos** (factura de febrero de 2024), arrojando una diferencia de **84 metros cúbicos**, que aplicándosele el factor de corrección queda en **83 metros cúbicos**, correspondiente a **43 y 40 metros cúbicos** para los meses de marzo y abril de 2024, respectivamente.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de abril de 2024, los **36 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de marzo de 2024, por valor de \$84.299.00, más los **40 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de abril de 2024, por valor de \$82.080.00, para completar los **83 metros cúbicos**, consumidos entre los citados periodos.

Lo anterior, 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).

9. Le informamos que, el día 17 de mayo de 2024, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, el cual encontró el medidor en buen estado, registrando una lectura de **207 metros cúbicos**, se realizó prueba de funcionamiento y no se detectó anomalías, no se realizó prueba de hermeticidad debido a que el usuario estaba utilizando el servicio, según información brindada por el usuario, utiliza una estufa residencial de 4 quemadores, sin embargo, no permitió el ingreso. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
10. Con ocasión a su escrito de recursos, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 20 de junio de 2024, a una de nuestras firmas contratistas a fin de verificar las condiciones que presentan las instalaciones y la lectura registrada por el medidor en el citado servicio, hallando el predio solo, se intentó comunicación telefónica sin éxito, el medidor registrando una lectura de **383 metros cúbicos**, la cual se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio. Se anexa acta de visita al expediente.
11. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste del consumo del mes de marzo de 2024 en la facturación del mes de abril de 2024.

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

RESOLUCION No. 240-24-201359 de 03/07/2024

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 24-240-127068 del 31 de mayo de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 10 de mayo de 2024, por el (la) señor (a) **NACILI ISABEL CHARRIS ORTIZ**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación 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) **NACILI ISABEL CHARRIS ORTIZ**.

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los tres (03) días del mes de julio de 2024.



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

Se anexa lo relacionado a la SSPD.

VALRIQ /73
 215369651

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
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:			