

Rad No.: 24-240-117699

Barranquilla, 15/04/2024

Señor(a)
 LEDA GUERRERO DE LA CRUZ
 Carrera 41D No. 78B – 70
 Barranquilla

Contrato: 1019544

Asunto: verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de marzo de 2024, radicada bajo el No. 24-005855, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 41D No. 78B – 70 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre el consumo facturado en el mes de marzo de 2024, le daremos tramite al citado concepto en los siguientes términos:

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que el Contrato de Condiciones Uniformes de GASCARIBE indica Artículo 44 PARÁGRAFO 2. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: LA EMPRESA estará obligada a investigar las causas cuando se presente una desviación significativa en el promedio del consumo, de acuerdo a los siguientes incrementos y/o disminuciones:

Categoría usuario	Rango de Consumo Promedio m3	% Desviación significativa negativa	% Desviación significativa positiva
Residencial	0,001 a 1	-1000%	999%
	1,001 a 3	-800%	800%
	3,001 a 5	-500%	500%
	5,001 a 7	-350%	350%
	7,001 a 30	-300%	300%
	30,001 a 80	-95%	300%
	80,001 a 150	-90%	300%
	150,001 en adelante	-70%	300%
Comercial	0 a 25	-200%	200%
	25,001 a 100	-80%	100%
	100,001 a 800	-50%	80%
	800,001 en adelante	-40%	80%
Industrial	0 - máx.	-40%	80%

Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de marzo de 2024, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-351579-W, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, sin que se haya presentado desviación significativa en el consumo, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
mar-24	6024		5964		0.9919		59

En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., no realizó el cobro del consumo promedio en la facturación del mes de marzo de 2024 y tampoco fue necesario efectuar revisión previa, toda vez que para dicho periodo no se presentó desviación significativa, teniendo en cuenta que el promedio para dicho mes era de 28 metros cúbicos; es decir, que para que hubiese desviación el consumo debía haber sido > o igual a 84 metros cúbicos, que equivaldrían al consumo promedio de 28 metros cúbicos, más el 300%.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 2 de abril de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se determinó que el medidor se encuentra con los sellos y tornillos en buen estado, se realizó la prueba de hermeticidad encontrando fuga en uno de los quemadores.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado 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.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. U-351579-W, presentaba una lectura de 6053 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de marzo de 2024.

Es importante mencionar que el día 3 de abril de 2024, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en comento con el fin de realizar la reparación en la instalación, sin embargo, el usuario no permitió el ingreso manifestando que ya le realizaron la revisión.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que ya fue reparado, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

¹ 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.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de marzo de 2024, corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS004/73
212030399