

Rad No. 24-240-149062

Barranquilla, 30/09/2024

Señor(a)
YOCASTA GONZALEZ BENJUMEA
Carrera 17 No. 11 - 12 Apartamento 1
Valledupar

Contrato: 6230591

Asunto: Consumo por promedio.

En respuesta a su comunicación verbal recibida a través de nuestras líneas de atención al usuario el día 11 de septiembre de 2024, radicada bajo el No. 218562520, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 17 No. 11 - 12 Apartamento 1 de Valledupar, Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con relación al consumo cobrado en la facturación de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, le informamos lo siguiente:

Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado y no se tuvo acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 12 metros cúbicos para cada mes.

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, le informamos que, verificamos nuestro sistema comercial y se constató que, el día 21 de marzo de 2024, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, con el fin de realizar el cambio del medidor No. F-2575121-X, sin embargo, no fue posible realizar los trabajos pertinentes, debido a que, el usuario del servicio no autorizó e indico que ya lo habían arreglado, no obstante, no permitió el ingreso de los funcionarios para que realizaran las verificaciones pertinentes.

Teniendo en cuenta que, no había sido posible efectuar las verificaciones pertinentes y el cambio del medidor, GASCARIBE S.A. E.S.P., generó la orden de suspensión del servicio, la cual, se ejecutó el día 14 de mayo de 2024. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28 y 29 del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. Es de anotar que, la suspensión del servicio de gas natural se realizó por seguridad, teniendo en cuenta que no se conocía el estado de las instalaciones internas del servicio, y no por mora en el pago de la facturación.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 26 de septiembre de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una visita técnica, mediante la cual, no le fue posible realizar las verificaciones pertinentes, toda vez que, el usuario del servicio no lo autorizó.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los consumos promedios cobrados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo que, no es factible acceder a sus peticiones.

De acuerdo con lo anterior, le 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."

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

GSS012/73
218562520