

RESOLUCION No. 240-24-202256 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) **SAILIN MARIA MUÑOZ MELENDEZ**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 19 No. 5 – 50 LOCAL 8** de **CIENAGA**, Contrato No.: **66670996**.

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 SAILIN MARIA MUÑOZ MELENDEZ, realizó reclamación a través de nuestra línea de atención al usuario, el día 15 de octubre de 2024, radicada con interacción No. 219752986, a través de la cual manifestó desacuerdo con el *consumo del mes de septiembre de 2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la CALLE 19 No. 5 – 50 LOCAL 8 de CIENAGA.

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 24 de octubre de 2024, radicada bajo interacción No. 219752986, 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 SAILIN MARIA MUÑOZ MELENDEZ, 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 24 de octubre de 2024, radicado bajo No 24-001516, la señora SAILIN MARIA MUÑOZ MELENDEZ, 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 para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la interacción No. 219752986.

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 SAILIN MARIA MUÑOZ MELENDEZ, manifestó informalidad por el **consumo** facturado en el mes de septiembre de 2024, por lo que, en la presente resolución GASCARIBE S.A. E.S.P., solo se pronunciará respecto a la citada factura.
3. Así las cosas, debido a que, en el momento de elaborar la factura del mes de **septiembre de 2024** no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la Empresa toda vez que, no se tuvo acceso al medidor, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de **85 metros cúbicos**.
- 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*

RESOLUCION No. 240-24-202256 de 12/11/2024

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”.

- Así mismo, es pertinente aclarar que, al momento de realizar la labor de toma de lectura pueden presentarse diversas situaciones que imposibiliten su correcta medición, tales como que diversos objetos obstaculicen el odómetro del medidor, que el medidor se encuentre dentro de una zona enrejada y sea de difícil acceso, que la administración no permita el acceso a los medidores, entre otras. Es por estas razones que la ley 142 de 1944, en su artículo 146 (mencionado anteriormente) faculta a las empresas de servicios públicos para facturar el consumo promedio.
- 4. Con ocasión a su reclamación inicial, el día 16 de octubre de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió a uno de nuestros funcionarios al inmueble que nos ocupa, el cual encontró que en el predio funciona Restaurante el epicentro, no se realizó verificación debido a que, se encontró medidor bajo llave, la administración informó que la persona a cargo de las llaves no trabajaba el día de la visita. Se anexa acta de visita al expediente.
- 5. Posteriormente, el día 28 de octubre de 2024 una de nuestras firmas contratistas visitó el inmueble que nos ocupa, la cual reportó el medidor No. F-4023021 Modelo 17 registrado en nuestro sistema comercial, no aparece en el tablero de medidores, razón por la que se hizo necesario generar otra orden de visita técnica para validar lo ocurrido. Se anexa acta de visita al expediente.
- 6. Así las cosas, el día 28 de octubre de 2024 una de nuestras firmas contratistas se acercó al predio, y validó que, en el funciona restaurante el epicentro # 364, el medidor que registra el consumo es el F-4023221-2017 con lectura **2540 metros cúbicos**, en buen estado y funcionamiento, utilizan 1 estufa residencial de 4 quemadores, 1 estufa residencial de 2 quemadores, la hermeticidad cumplió. Se anexa acta de visita al expediente.
- 7. Habida cuenta de lo anterior, nos permitimos indicar que, mientras no sea posible hacer la debida toma de lectura al medidor, por no tener acceso, por no tener visibilidad, por medidor tapado, por encontrarse el inmueble desocupado y sin una persona autorizada para permitir el ingreso del funcionario o por las distintas razones ajenas a la empresa para la toma de la lectura, que imposibiliten las mediciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., seguirá promediando el consumo, de conformidad con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, antes mencionado.
- 8. En este punto es pertinente aclarar que, de conformidad con la cláusula 28, numeral 7, son obligaciones del suscriptor, propietario, usuario, poseedor y/o tenedor, entre otras, "(...) Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas."
- 9. Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente, y que para la empresa no es factible determinar la lectura real del medidor toda vez que, el registrado en nuestro sistema comercial, no corresponde con el instalado en el servicio, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma

RESOLUCION No. 240-24-202256 de 12/11/2024

los valores facturados por consumo promedio en el mes de septiembre de 2024. Así las cosas, no es posible para la empresa acceder a sus pretensiones.

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 interacción No. 219752986 del 24 de octubre de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 15 de octubre de 2024, por el (la) señor (a) **SAILIN MARIA MUÑOZ MELENDEZ.**

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) **SAILIN MARIA MUÑOZ MELENDEZ.**

NOTIFIQUESE

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



CARLOS JÚBIZ BASSI
 Jefe Departamento Atención al Usuario

Se anexa lo relacionado a la SSPD.

VALRIQ /73
 220111827

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:			