

RESOLUCION No. 240-24-202474 de 11/12/2024

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **LUIS MIGUEL LOZANO PONTON**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **URB. MARBELLA MZ O CASA 355 APTO 101** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **67213297**.

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 LUIS MIGUEL LOZANO PONTON, realizó reclamación verbal a través de nuestras oficinas de atención al usuario, el día 12 de noviembre de 2024, radicada con interacción No. 220703045, a través de la cual manifestó inconformidad con el *ajuste de consumo de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024 cobrados en la facturación del mes de septiembre del 2024, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urb. Marbella Manzana O Casa 355 Apto 101, de Santa Marta.*

SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 21 de noviembre de 2024, radicada bajo interacción No. 220703045, 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 LUIS MIGUEL LOZANO PONTON, 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 26 de noviembre de 2024, radicado bajo No. 24-005692, el señor LUIS MIGUEL LOZANO PONTON, 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 telefónica efectuada el día 21 de noviembre de 2024, radicada bajo interacción No. 220703045.

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 la señora LUIS MIGUEL LOZANO PONTON, manifestó inconformidad por el *ajuste de consumo de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023, y consumo de diciembre de 2023*, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo

RESOLUCION No. 240-24-202474 de 11/12/2024

facturado en los citados meses.

- Ahora bien, debido a que, al momento de elaborar la factura del mes abril de 2024, la lectura registrada por el medidor del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, y debido a que, al momento de elaborar en mayo, junio, julio y agosto de 2024, no fue posible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (número de medidor diferente); GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de **127, 118, 110, 98 y 122 metros cúbicos** respectivamente.
- 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"*.
- 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"*.
- Con el fin, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el día 08 de mayo de 2024, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, quien indicó que el medidor registraba una lectura de 1864 metros cúbicos. Se realizó prueba de hermeticidad y no arrojó variación. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
- Ahora bien, para la elaboración de la factura del mes septiembre de 2024, se verificó que el medidor registraba una lectura de **3205 metros cúbicos**. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **1908 metros cúbicos** (factura de marzo de 2024), arrojando una diferencia de **1297 metros cúbicos**, que aplicándosele el factor de corrección queda en **1283 metros cúbicos**, correspondiente a **217 metros cúbicos** para el mes de abril de 2024, más **209 metros cúbicos** para el mes de mayo de 2024, más **215 metros cúbicos** de consumo para el mes de junio

RESOLUCION No. 240-24-202474 de 11/12/2024

de 2024 y **216 metros cúbicos** para el mes de julio de 2024, y **216 metros cúbicos** para el mes de agosto de 2024 y **210 metros cúbicos** para el mes de septiembre de 2024, para completar los **1283 metros cúbicos**.

8. Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de septiembre de 2024, los **90 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2024, por valor de \$241.290.00, más los **91 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2024, por valor de \$244.426.00, más **105 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2024, por valor de \$291.900.00, más los **118 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de julio de 2024, por valor de \$336.772.00, más **94 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2024, por valor de \$266.584.00, y más **210 metros cúbicos** de consumo del mes de septiembre de 2024, por valor de \$602.490.00, para completar los **1283 metros cúbicos**, consumidos entre los citados periodos.
9. El ajuste de consumo, de los **90 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2024, por valor de \$241.290.00, cobrados en la facturación del mes de septiembre de 2024, 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).
10. El ajuste de consumo, de los **91 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de mayo de 2024, por valor de \$244.426.00, más **105 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2024, por valor de \$291.900.00, más los **118 metros cúbicos** de consumo que le corresponden al mes de julio de 2024, por valor de \$336.772.00, más **94 metros cúbicos** de consumo que faltaban por cobrar en el mes de agosto de 2024, por valor de \$266.584.00, cobrados en la facturación del mes de septiembre de 2024, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que señala: “**... "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."** (negritas y subrayas fuera del texto).
11. No obstante, le informamos que el día 15 de noviembre de 2024, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien indicó que el medidor se encontró con

RESOLUCION No. 240-24-202474 de 11/12/2024

inconsistencias y registraba una lectura de 3302 metro scúbicos. Se encontró el medidor con tapones de seguridad maltratados y tornillos incompletos. Usuario indico que trabajan de 5 pm a 11 pm venta de comidas rápidas la salchipaperia comenta solo fritan papas. Medidor despejado. Anexamos al expediente copia del informe/registro.

12. Con ocasión a su escrito de recursos, el día 27 de noviembre de 2024, enviamos a uno de nuestros operarios quien indicó que, el predio se encontró cerrado y en el lugar funciona un local de comidas. Anexamos al expediente copia del informe/registro.
13. Por todo lo expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de ajuste de consumo de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023, y consumo de diciembre de 2024.
14. Ahora bien, respecto a su solicitud de reconexión del servicio de gas natural le indicamos que, el día 20 de marzo de 2024 enviamos a uno de nuestros técnicos quien indicó que el predio se encontró solo.

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 telefónica efectuada el día 21 de noviembre de 2024, radicada bajo interacción No. 220703045, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 12 de noviembre de 2024, por el (la) señor (a) **LUIS MIGUEL LOZANO PONTON.**

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) **LUIS MIGUEL LOZANO PONTON.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los once (11) días del mes de diciembre de 2024



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

Anexo: lo enunciado a la SSPD
WENLEZ/73
221175559

RESOLUCION No. 240-24-202474 de 11/12/2024

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:				