

## **RESOLUCION No. 240-24-202414 de 02/12/2024**

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **BETTY CECILIA CRESPO SALCEDO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 25 No. 27 - 5 de CIENAGA - MAGDALENA**, Contrato No.: **5162975**.

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 BETTY CECILIA CRESPO SALCEDO, presentó comunicación a través de nuestras oficinas de atención al usuario el día 7 de octubre de 2024, radicada bajo el No. CG 24-001424, a través de la cual manifestó desacuerdo con el *consumo ajustado de los meses de mayo, junio y julio de 2024, reflejado en la factura del mes de agosto de 2024; así como, el consumo correspondiente al periodo de agosto de 2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 25 No. 27 - 5 de Ciénaga - Atlántico.

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 24-240-153934 del 28 de octubre de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora BETTY CECILIA CRESPO SALCEDO, cuya notificación se realizó conforme con las normas pertinentes para tal fin.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 19 de noviembre de 2024, radicado bajo No CG 24-001609, la señora BETTY CECILIA CRESPO SALCEDO, 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 comunicación No 24-240-153934 del 28 de octubre de 2024.

### **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. Tal y como fue indicado en la comunicación recurrida, debido a que al momento de elaborar las facturas de los meses de *mayo y junio 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 de los meses señalados,

el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 11 y 11 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"*.
3. Con relación a la desviación significativa del mes de *julio de 2024*, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

*"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."*

4. Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

*"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."*

5. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de julio de 2024, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 10 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

6. Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día **14 de junio de 2024**, y se pudo verificar que el medidor K-4376636-22 registraba una lectura de 447 metros cúbicos, se encontró con anomalías y buen funcionamiento, utilizan estufa de cuatro (4) quemadores residenciales. Usuario no permite tomar presión, faltan sellos de seguridad, informa que ha presentado inconvenientes por el cambio de medidor. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
7. Para la elaboración de la factura del mes de agosto de 2024, se pudo verificar que el medidor K-4376636-22, registraba una lectura de 685 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 284 metros cúbicos (factura de abril de 2024), arrojando una diferencia de 401 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 397 metros cúbicos.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de mayo de 2024, le corresponde un consumo de 94 metros cúbicos; al periodo de junio de 2024, le corresponde un consumo de 104 metros cúbicos; al periodo de julio de 2024, le corresponde un consumo de 98 metros cúbicos y al periodo de agosto de 2024, le corresponde un consumo de 101 metros cúbicos.
9. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de agosto de 2024, en el sentido de, cobrar los 83, 93, y 88 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en los meses de mayo, junio y julio de 2024, respectivamente; más los 101 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de agosto de 2024, para completar los 397 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
10. El ajuste de consumo de las facturaciones de los meses de mayo, junio y julio de 2024, de los 83, 93, y 88 metros cúbicos por valor de \$212.790, \$248.043, \$239.091 (subsidio aplicado); cobrados en la facturación del mes de agosto 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"*.
11. Con ocasión a la reclamación inicial, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día **10 de octubre de 2024**, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo determinar que el medidor presenta anomalías, no tiene sellos de seguridad y tornillos de odómetro maltratados. Se

identificó que preparan comidas rápidas para la venta. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.

12. Teniendo en cuenta lo antes señalado, el día **15 de octubre de 2024**, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, quien realizó cambio de medidor con indicios de manipulación. Medidor nuevo 5106655-24. La visita fue atendida por la señora BETTY CRESPO. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
13. Con ocasión al recurso que nos ocupa, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día **20 de noviembre de 2024**, quien identificó centro de medición en buen estado. Se identificó fuga perceptible en el gasodoméstico por válvula y en la instalación interna, toda vez que, el caudalímetro registra consumo. El usuario del servicio informó, no estar autorizado para autorizar la ejecución de los trabajos de reparación. Se dejó válvula de acometida cerrada por seguridad. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
14. Teniendo en cuenta lo antes indicado, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día **27 de noviembre de 2024**, quien detectó fuga perceptible en gasodoméstico y la interna marcó el caudalímetro. Usuario informó que cambió gasodoméstico para identificar si baja el consumo, en caso de persistir informó que se comunicará a la línea de atención al usuario, con el fin de autorizar los trabajos de reparación. Se dejó acometida cerrada por seguridad. Se anexa copia del Informe/Acta de Visita Técnica al expediente.
15. Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado en la instalación interna, 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.
16. Le sugerimos comunicarse, a través de nuestra línea de atención al cliente y coordinar visita, con el fin de, ejecutar los trabajos de reparación correspondientes.
17. Conforme con lo aquí mencionado, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado de los meses de mayo, junio y julio de 2024, reflejado en la facturación del mes de agosto de 2024; así como, el consumo correspondiente al periodo de agosto de 2024, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos.

18. Por otra parte, nos permitimos relacionar las visitas realizadas en el inmueble ubicado en la Calle 25 No. 27 – 5 de Ciénaga – Atlántico, con ocasión a la investigación por desviación significativa, al derecho de petición y el escrito de recursos, relacionados con el consumo ajustado de los meses de mayo, junio y julio de 2024, reflejado en la facturación del mes de agosto de 2024; así como, el consumo correspondiente al periodo de agosto de 2024, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se permite desvirtuar lo afirmado por el recurrente en tal sentido, al afirmar, ausencia de visita e investigación, en cuanto al aumento del consumo facturado en los periodos antes indicados:

- Por Desviación Significativa: 14 de junio de 2024
- Por Derecho de Petición Inicial: 10 de octubre de 2024 y 15 de octubre de 2024
- Por Escrito de Recursos: 20 de noviembre de 2024 y 27 de noviembre de 2024

19. Ahora bien, una vez que finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

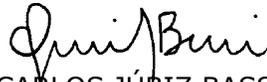
### **RESUELVE**

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 24-240-153934 del 28 de octubre de 2024, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 7 de octubre de 2024, por el (la) señor (a) **BETTY CECILIA CRESPO SALCEDO**.

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) **BETTY CECILIA CRESPO SALCEDO**.

## NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los dos (2) días del mes de diciembre de 2024



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: Lo Anunciado a SSPD

VALRIQ /73  
 ALBPIN /73  
 220956958

<b>NOTIFICACIÓN PERSONAL</b>				
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:			