

Rad No.: 24-240-151460

Barranquilla, 15/10/2024

Señor(a)
YENIS ESTHER MAESTRE PEREA
Carrera 21B No. 29F - 10 Barrio Villa Bella
Santa Marta.

Contrato: 17144171

Asunto: Confirmación de comunicación, verificación de facturación y solicitud de información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 4 de octubre de 2024, radicada bajo el No. 24-004886, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Ciudadela 29 de Julio Manzana 58B Casa 34 de Santa Marta, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en los meses de julio y agosto de 2024, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación se le hace necesario pronunciarse respecto al consumo de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2024.

Es importante resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P. facturara mensualmente el concepto de consumo de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado o bajo el método de cálculo de consumo promedio teniendo en cuenta lo estipulado en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, en cuanto al **consumo facturado en los meses de mayo, junio y julio de 2024**, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y se constató que, estos ya fueron objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente:

El día 20 de agosto de 2024, la señora YENIS ESTHER MAESTRE PEREA, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un reclamo verbal bajo Interacción No. 217715228, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado incluyendo el mes de julio de 2024), del derecho de petición presentado por usted el día 4 de octubre de 2024 bajo radicado No. 24-004886.

Es importante indicarle que, el reclamo verbal bajo Interacción No. 217715228 presentado el día 20 de agosto de 2024, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación telefónica efectuada el día 30 de agosto de 2024 bajo Interacción No. 217715228, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de ajustes de consumo efectuados para los meses de mayo, junio y julio de 2024, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: "*Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día*

siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos...”.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 4 de octubre de 2024 bajo radicado No. 24-004886, relativo a la inconformidad con el consumo facturado en el mes de julio de 2024, y los ajustes de consumo reflejado en la facturación del servicio por los meses de mayo, junio y julio de de 2024, fue resuelto a través de la comunicación telefónica efectuada el día 30 de agosto de 2024 bajo Interacción No. 217715228, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación telefónica efectuada el día 30 de agosto de 2024 bajo Interacción No. 217715228.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”.*

Cabe aclarar al usuario que la factura del mes de julio de 2024, se generó por valor de \$94.618,00, y no por valor de \$98.615,00, como lo manifiesta en su escrito, por lo cual nos permitimos desvirtuar dicha afirmación en su escrito.

La factura del mes de agosto de 2024, se generó por valor de \$585.355,00, toda vez que incluía como saldo anterior los valores de los ajustes de consumo efectuados para los meses de mayo, junio y julio de 2024.

En cuanto a lo manifestado en su escrito que, se acero c aun a de nuestras oficinas de atención al usuario y se le realizo la entrega de una factura del mes de julio de 2024 por valor de \$510.683,00, y una de agosto de 2024 por valor de \$585.355,00, le informamos que, la factura entregada del mes de julio por valor de \$510.683,00, corresponde a los valores d ellos ajustes efectuados para los meses de mayo, junio y julio de 2024, y la factura del mes de agosto de 2024, fue generada por valor de \$585.355,00, toda vez que, incluía el valor de saldo anterior de dichos ajustes efectuados, tal como lo mencionamos en el párrafo anterior.

Ahora bien, en cuanto al valor \$510.683,00, reflejado como saldo anterior en la factura del mes de agosto de 2024, le informamos lo siguiente: corresponde a la suma que se encontraba en reclamo con ocasión a la reclamación de fecha 20 de agosto de 2024 bajo Interacción No. 217715228, tal como lo mencionamos anteriormente, sin embargo al agotarse la actuación administrativa de la misma, fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

En cuanto al **consumo del mes de agosto de 2024**, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, este fue facturado bajo estricta diferencia de lectura y no por consumo estimado, por lo cual os permitimos desvirtuar dicha afirmación en su escrito.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de agosto de 2024 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-3290021-Y, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo		Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
ago-24		6511		6485		0,9899		26

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2024 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 7 de octubre de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una visita y verifico que la instalación del servicio se encuentra en buen estado.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. F-3290021-Y, presentaba una lectura de 6525 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de agosto de 2024.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de agosto 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.

Ahora bien, en cuanto lo manifestado en su comunicación, referente a que el inmueble se encuentra desocupado, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

En cuanto a lo manifestado en su escrito relativo a que, GASCARIBE S.A. E.S.P. intento generar comunicación con el usuario para notificar respuesta al reclamo verbal presentado el día 20 de agosto de 2024, y no fue posible la comunicación, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, tal como se le informo al inicio de la presente comunicación, este fue debidamente notificado de acuerdo a la normatividad vigente.

El reclamo verbal bajo Interacción No. 217715228 presentado el día 20 de agosto de 2024, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 30 de agosto de 2024, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (confirmaron los ajustes de consumo efectuados para los meses de mayo, junio y julio de 2024), contra la que se otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de

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.

apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 51 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que establece las condiciones uniformes que rigen la relación de nuestra empresa con los usuarios del servicio, dispone lo siguiente:

"51.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique".

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió la reclamación verbal en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Por todo lo anterior, queda claro entonces que, GASCARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones y/o Recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario. Por todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a sus peticiones.

Por lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su solicitud, teniendo en cuenta que la notificación se realizó de manera telefónica y de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior expuesto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a las **peticiones No. 1 y 3** en su escrito, así mismo reiteramos que el consumo del mes de agosto de 2024, fue facturado bajo estricta diferencias de lectura y no por estimado, así mismo, le informamos que, puede acercarse a una de nuestras oficinas de atención al usuario, con el fin de realizarle entrega de un cupón de pagos, con los valores no objeto de reclamo, relativo a l periodo de agosto de 2024, toda vez que los periodos ajustados de mayo, junio y julio de 2024, ya se encuentra en firme..

Referente a la **petición No. 2**, reiteramos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. realizo la notificación del reclamo sobre el consumo del mes de julio de 2024, el cual fue presentado de manera verbal en una de nuestras oficinas de atención al usuario el día 20 de agosto de 2024 bajo Interacción No. 217715228, dicha notificación fue realizada bajo la normatividad vigente, por lo que no es factible para la empresa acceder a dicha petición.

Respecto a la **petición No. 4**, de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio

incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

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, solo para el consumo del mes de agosto de 2024, 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

GSS011/73 A.E.
219431895