

RESOLUCION No. 240-25-200109 de 17/01/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **DENIS BARRERA QUINTERO**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 13 KR 80A - 15** de **SANTA MARTA**, Contrato No.: **67524008**.

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 DENIS BARRERA QUINTERO, realizó reclamación a través de nuestra línea de atención al usuario, el día 27 de diciembre de 2024, radicada con interacción No. 222200992, a través de la cual manifestó inconformidad con el *consumo facturado en los meses de noviembre y diciembre de 2024*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 13 No. 80A - 15 de Santa Marta.

SEGUNDO: SEGUNDO: Que mediante comunicación telefónica efectuada el día 08 de enero de 2025, radicada bajo interacción No. 222200992, 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 DENIS BARRERA QUINTERO, 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 08 de enero de 2025, radicado bajo No. 25-000061, la señora DENIS BARRERA QUINTERO, 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 08 de enero de 2025, radicada bajo interacción No. 222200992.

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 la reclamación inicial la señora DENIS BARRERA QUINTERO, manifestó inconformidad por el concepto del consumo facturado en los meses de noviembre y diciembre de 2024, por lo que, en la presente resolución, la empresa solo se pronunciará sobre el consumo facturado en los citados meses.
3. Así las cosas, le informamos que el consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2024, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-2321053554-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, y como detallamos a continuación:

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.

RESOLUCION No. 240-25-200109 de 17/01/2025

Periodo	Lectura actual	- lectura anterior	x Factor de corrección	= Consumo mes (m3)
Nov-24	210	165	0.9906	45
Dic-24	254	210	0.9938	44

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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 y no a un consumo estimado.

4. Con ocasión a su reclamación inicial, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió el día 31 de diciembre de 2024, a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, sin embargo, no fue factible, realizar revisión en las instalaciones del servicio de gas natural, toda vez que, no hubo quien atendiera a los funcionarios. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
5. Ahora bien, con ocasión a su escrito de recursos GASCARIBE S.A. E.S.P., el día 16 de enero de 2025, envió a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, en dicha ocasión el usuario manifestó: estar molesto, al considerar que el lector no está subiendo al predio a leer la lectura, no le están enviando la factura al predio, están cobrando estimado y le están dejando la factura en otro inmueble que no es de ella, por lo que, solicita que le lleven la factura al predio del usuario. El medidor registraba una lectura 231 metros cúbicos. *Anexamos al expediente copia del informe/registro.*
6. Teniendo en cuenta la lectura de **231 metros cúbicos**, encontrada a través de la revisión técnica efectuada el día 16 de enero de 2025, se evidenció un error de lectura en la facturación del mes de diciembre de 2024.
7. Por lo anterior, nuestro sistema comercial realizó el ajuste de lectura del medidor instalado en el citado inmueble para el mes de diciembre de 2024, estableciéndola en **220 metros cúbicos** hasta el día 10 de diciembre de 2024.
8. Así las cosas, la lectura de **220 metros cúbicos** es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de **210 metros cúbicos** (factura de junio de 2023), arrojando una diferencia de **10 metros cúbicos**, que aplicándole el factor de corrección queda en **10 metros cúbicos**. Es decir que, al mes de diciembre de 2024, le corresponde un consumo de **10 metros cúbicos**.
9. Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en el estado de cuenta del mes de enero de 2025, descontando los **34 metros cúbicos** de consumo cobrados de más en el periodo de diciembre de 2024, por valor de \$105.597.00.

RESOLUCION No. 240-25-200109 de 17/01/2025

10. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestros deseos de brindarle un buen servicio.
11. De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación de los meses de noviembre de 2024 y el descuento de los **34 metros cúbicos** de consumo cobrados de más en el periodo de diciembre de 2024, por valor de \$105.597.00.

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

RESUELVE

PRIMERO: Modificar la comunicación telefónica efectuada el día 08 de enero de 2025, radicada bajo interacción No. 222200992, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentadas el día 27 de diciembre de 2024, por el (la) señor (a) **DENIS BARRERA QUINTERO, teniendo en cuenta que la empresa descontó los 34 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el periodo de diciembre de 2024, por valor de \$105.597.00**

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) **DENIS BARRERA QUINTERO.**

NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los diecisiete (17) día del mes de enero de 2025


 CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD
 WENZLEZ/73
 222520819

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° :				

RESOLUCION No. 240-25-200109 de 17/01/2025

Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:		DIA:	MES:	AÑO:
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	Nº DE CEDULA:			