

Rad No.: 24-240-160508

Barranquilla, 09/12/2024

Señor(a)
 JORGE ALVARO GALINDO HIGUERA
 Carrera 33B No. 17 - 125 B. Rebolo
 Barranquilla.

Contrato: 1126939

Asunto: Verificación de facturación y solicitud de reconexión del servicio.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 7 de octubre de 2024, radicada bajo el No. 24-020018, a la cual se le abrió etapa probatoria, mediante las comunicaciones No. 24-240-153773 del 28 de octubre de 2024, y No. 24-240-157363 del 19 de noviembre de 2024, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 33B No. 17 – 125 de Barranquilla nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará sobre los conceptos facturados en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24
PRODUCTO GAS NATURAL						
1	SALDO ANTERIOR	\$ 19.722	\$ 37.246	\$ 37.792	\$ 38.577	\$ 39.331
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 43.298	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
3	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 25.979	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
4	INTERES DE MORA	\$ 205	\$ 546	\$ 785	\$ 754	\$ 770
Valor Total		\$ 37.246	\$ 37.792	\$ 38.577	\$ 39.331	\$ 40.101

Cuadro No.1

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NUIR 2-8001000 - 4 OYM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

1. **SALDO ANTERIOR** corresponde a los valores de facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses que relacionamos en el cuadro No. 2:

Estado de Cuenta	Año	Mes	Saldo Pendiente	Límite de Pago
2137162133	2024	7	\$ 754	27/08/2024
2135684885	2024	6	\$ 785	25/07/2024
2134140613	2024	5	\$ 546	24/06/2024
2132816760	2024	4	\$ 17.524	24/05/2024
2131311363	2024	3	\$ 19.722	23/04/2024

Cuadro No.2

2. **CONSUMO DE GAS NATURAL** Debido a que al momento de elaborar la factura del mes abril de 2024, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (**predio sin medidor**) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes un consumo de 14 metros cúbicos, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares mientras subsiste la causa, o el consumo promedio que registraba el servicio, de conformidad con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994¹.

Es por ello que, mientras se mantenga la imposibilidad de tomar la lectura, y por ser esta atribuible al suscriptor y/o usuario del servicio, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., seguirá promediando el consumo del servicio, lo anterior, sin perjuicio de iniciar la terminación del contrato en los términos prescritos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Al respecto es importante señalar que, en caso de darse por terminado el contrato y el cliente desee nuevamente el servicio, tendrá que comprar el derecho de conexión y demás costos asociados.

Es importante señalar que, con el fin de evitar el cobro de consumos estimados o terminación del contrato, debe autorizar la instalación/el cambio del medidor/la reubicación del mismo.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los consumos promedios cobrados, teniendo en cuenta lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes que indica:

¹ ARTÍCULO 146. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello 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. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos 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. Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido. La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. **La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior.** Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

"Capítulo III. 18.- LOS EQUIPOS DE MEDIDA. Cada suscriptor o usuario deberá contar con su correspondiente equipo de medida individual, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana, o las homologadas por la autoridad competente; 19. PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de LA EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos."

Así las cosas, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma el consumo facturado para el periodo de abril de 2024, con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y, teniendo en cuenta que la razón por la cual no ha sido posible que el consumo se mida por diferencia de lectura es por una causa atribuible o imputable al usuario.

- 3. SUBSIDIO** le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "Artículo 3º. *SUBSIDIOS. De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:*

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

- 4. INTERÉS DE MORA** se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio. De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.*

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASACRIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024.

No obstante, a lo anterior, le informamos que, a la fecha el citado servicio presenta un saldo corriente pendiente por cancelar por valor de \$45.070,00, correspondiente a las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, y octubre de 2024.

Ahora bien, en cuento a la petición de generar reconexión del servicio, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el servicio de gas natural del inmueble comento, se encontraba en estado suspendido a petición del usuario desde el día 22 de abril de 2016, no obstante, el día 7 de octubre de 2024, se realizo en sistema un cambio de estado técnico del producto gas natural, pasando de suspendido voluntariamente a suspendido pro ausencia de certificación de instalaciones seguras.

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución² (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución.

El fin último de la revisión técnica reglamentaria no es sólo la realización de la revisión, sino la de constatar que el usuario del servicio efectúe o permita efectuar los trabajos de reparación a los que haya lugar, en cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes, y posteriormente expedir el certificado de conformidad. Esto con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido por la Resolución CREG N° 059 de 2012, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informó a través de comunicación anexa a la facturación del servicio de gas natural, el plazo con el que cuenta para revisar y certificar las instalaciones internas de este servicio, cuyo plazo máximo se indica en la factura.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las obligaciones del suscriptor o usuario en el Capítulo IV, Artículo 28, Numeral 5 lo siguiente: *"Realizar la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del presente contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas registradas ante LA EMPRESA"*.

Es importante resaltar que, la Resolución CREG 059 de 2012, indica que: **"Plazo Mínimo entre Revisión:** *corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación"*. Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se constató que, la última certificación realizada a las instalaciones internas del citado servicio fue efectuada el día 19 de mayo de 2011; es decir, a la fecha, han pasado más de cinco (5) años, razón por la cual, no es posible para la GASCARIBE S.A. E.S.P., detener el proceso de la revisión periódica. Cabe anotar que la revisión no se trata de una imposición de la empresa, sino de una obligación legal de estricto cumplimiento.

2 "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.**" (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: **"Plazo Mínimo entre Revisión:** *corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación"*. Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

Teniendo en cuenta que, no había sido factible efectuar la certificación de las instalaciones, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizo el cambio del tipo de suspensión del producto gas natural, tal como lo mencionamos anteriormente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 140³ de la Ley 142 de 1994 y en los artículos 28⁴ y 29⁵ del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. Es de anotar que, la suspensión del servicio de gas natural se realizó por seguridad, teniendo en cuenta que no se conocía el estado de las instalaciones internas del servicio, y no por mora en el pago de la facturación.

Consideramos importante resaltar que, el día 15 de octubre de 2024 GASCARIBE S.A. E.S.P. envió uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por la empresa, con el fin de efectuar la reconexión del servicio y la revisión periódica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (zona de difícil acceso por temas de seguridad).

Así mismo, en atención a la petición de generar la reconexión del servicio, el día 27 de noviembre de 2024 a una de nuestras firmas contratitas, y al momento de la visita, el usuario del servicio manifestó que realizara la construcción de la red interna de manera independiente, y que posterior a ello, se comunicara a nuestras líneas de atención al usuario, para la conexión de la acometida e instalación del medidor.

Cabe resaltar que, para genera la reconexión del servicio, el usuario deberá permitir realizar la certificación de la instalación y normalizar la cartera que presenta el citado servicio, es por ello que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a la petición de reconectar el servicio.

En cuanto a la entrega de la facturación del servicio, le informamos que, realizadas las verificaciones necesarias constatamos que, las facturas del citado servicio se están enviando mensualmente a la dirección que corresponde.

No obstante, hemos tomado atenta nota sobre lo indicado por usted, con el fin de verificar la entrega oportuna de las facturas del servicio de gas natural en el inmueble en mención.

Consideramos importante indicarle que, de acuerdo con la programación en nuestro sistema comercial, en el sector donde se encuentra ubicado el servicio de gas natural del citado inmueble las facturas se entregan entre los días 11 y 20 de cada mes.

3 Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios..."

4 "Permitir la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas autorizadas y registradas ante LA EMPRESA Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas, autorizadas".

5 Artículo 29. Literal C. Numeral 3: "Por no permitir la revisión periódica establecida en el numeral 5 del artículo 28 del presente contrato, ni efectuar o permitir realizar por personal de la empresa o por firmas autorizadas y registradas ante la empresa, las reparaciones necesarias por los deterioros o fallas encontrados en la revisión".

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, 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.
219498729