

Rad No. 24-240-159450

Barranquilla, 2/12/2024

Señor(a)
ALVARO ROMERO PARRA
Diagonal 24C No. 29 - 7
Santa Marta

Contrato: 2162172

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 19 de noviembre de 2024, radicada bajo Interacción No. 220955206, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 24C No. 29 - 7 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el mes de octubre 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 septiembre y octubre de 2024.

Con relación a la desviación significativa, 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 parágrafo 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."

1. Ahora bien, el artículo 44 parágrafo 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."

2. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de **septiembre 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 4 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.
3. 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 3 de octubre de 2024, y se pudo observar que, el medidor se encuentra en buen estado, lectura 4210 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se evidenció fuga en la instalación del servicio, equipo gasodoméstico residencial de cuatro (4) quemadores, usuario informo que el predio se encontraba en remodelación.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, 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.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 4 de octubre de 2024 envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (usuario del servicio no lo autorizo).

4. Para la elaboración de la factura del mes de **octubre de 2024**, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 4231 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4171 metros cúbicos (factura de agosto de 2024), arrojando una diferencia de 60 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 59 metros cúbicos.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de **septiembre de 2024**, le corresponde un consumo de 30 metros cúbicos; y al periodo de **octubre de 2024**, le corresponde un consumo de 29 metros cúbicos.
6. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de octubre de 2024, en el sentido de, cobrar los 26 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de septiembre de 2024; más los 29 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de octubre de 2024, para completar los 59 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.
7. El ajuste de consumo de la facturación del mes de septiembre de 2024, de los 26 metros cúbicos por valor de \$74.594,00, cobrados en la facturación del mes de octubre 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".

8. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo reflejado en la factura del mes de octubre de 2024, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 21 de noviembre de 2024, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que, el medidor se encuentra en buen estado, lectura 4258 metros cúbicos, se realizaron pruebas y se evidencio fuga en la instalación del servicio, equipo gasodoméstico residencial de cuatro (4) quemadores, servicio es compartido con otro apartamento.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 22 de noviembre de 2024 envió al predio en comento a un técnico, con el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación y las reparaciones a las que haya lugar, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo), lectura 4259 metros cúbicos.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

Le sugerimos comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario, con el fin de coordinar una visita y efectuar las reparaciones necesarias y que la instalación del servicio quede en óptimas condiciones.

9. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes de septiembre de 2024, reflejado en la facturación del mes de octubre de 2024; así como, el consumo correspondiente al periodo de octubre de 2024, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Cabe anotar que, la situación encontrada en el citado inmueble no cumple con las normas técnicas y de seguridad vigente, además representa una situación insegura, tanto para el inmueble como para los vecinos y el sistema de distribución de gas natural. Por lo cual, le solicitamos retirar la conexión en mención.

De acuerdo con la legislación vigente, todos los inmuebles deben contar con instalación del servicio de gas natural según lo establecido en el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, el cual indica lo siguiente: *"Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual del consumo"*.

En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con La Empresa, establece entre las Obligaciones del suscriptor o usuario lo siguiente: *"Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio."*

Así mismo, el citado Contrato establece entre las Causales de Suspensión lo siguiente: *"Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio"*.

Y en su capítulo III, artículo 18 establece "*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 (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio*".

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.
220955206