

Rad No. 24-240-159565

Barranquilla, 2/12/2024

Señor(a)
ELSON NUÑEZ VERGARA
Urbanización Altos de Santa Marta Manzana B Casa 7
Santa Marta

Contrato: 66594624

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas el día 20 de noviembre de 2024, radicada bajo la interacción No. 220978349, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización Altos de Santa Marta Manzana B Casa 7 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el consumo facturado en los meses de octubre y noviembre de 2024, le indicamos que GASCARIBE S.A E.S.P., solo se pronunciara al respecto.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de octubre y noviembre de 2024 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-11701321-16, 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)
Oct-24	1173		1140		0.9910		33
Nov-24	1198		1173		0.9906		25

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.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 21 de noviembre de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó medidor en buen estado, el funcionamiento del medidor es normal, se encontró fuga en la interna; estufa de 4 quemadores residencial.

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.

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.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. F-11701321-16, presentaba una lectura de 1211 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de noviembre de 2024.

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).

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.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de octubre y noviembre de 2024 corresponden 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 dichas facturas.

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

GSS002/73
220978349