



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.

NIT. 892.115.036-6

Riohacha, 10 de octubre de 2024

Señora
SUNILDA ROSA GONZALEZ JUSAYU
Calle 29 No. 15 – 83
Suscripción: 50194063
Maicao

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) se notifica la comunicación y/o resolución No. 2100-2024-005966, expedida el día 30 de septiembre de 2024, de la que estamos anexando copia íntegra, a través de la cual se da respuesta a la petición presentada ante la Empresa

La comunicación y/o resolución antes señalada, ha sido expedido por la Jefe Atención a Usuarios, y contra el mismo proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de su notificación.

Según lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso de notificación.

Cordialmente,

GASES DE LA GUAJIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO

Jhovana N/80

Riohacha, La Guajira
Carrera 15 No. 14C - 33
Tel.: 7270300

Maicao, La Guajira
Calle 12 No. 7 - 77 Local 3
Tel.: 7260268

Villanueva, La Guajira
Calle 12A No. 8 - 102.
Telefax.: 7772608



2100-2024-005966

Riohacha, 30 de septiembre de 2024

Señora
SUNILDA ROSA GONZALEZ JUSAYU
Calle 29 No. 15 – 83
Maicao

Suscripción: 50194063

Asunto: Cobro de reinstalación del servicio de gas natural.

Respetada señora Sunilda:

En respuesta a solicitud recibida por correo electrónico el 12 de septiembre de 2024, bajo radicado interno: RIO-004809, en la que solicita información sobre el cobro de reinstalación y/o reconexión dentro de la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la calle 29 No. 15 - 83 del municipio de Maicao; nos permitimos informarle lo siguiente:

Inicialmente GASGUAJIRA S.A. E.S.P. se permite precisar que los conceptos de reconexión y reinstalación corresponden a procesos diferentes, a pesar de hacer referencia al restablecimiento del servicio. Al respecto el contrato de condiciones uniformes dentro del acápite de definiciones indica:

“RECONEXIÓN. Restablecimiento del servicio de gas natural a un inmueble, al cual se le había suspendido el servicio desde el equipo de medición, desde el elevador o desde la acometida y/o red de distribución por alguna de las causales previstas en la ley o, en este contrato.

REINSTALACIÓN. Restablecimiento del servicio de gas domiciliario a un inmueble, al cual se le había terminado el contrato de prestación del servicio por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley. Para reinstalar el servicio el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá pagar el cargo por conexión.”

No obstante, GASES DE LA GUAJIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO, se permite dar respuesta a todas y cada una de sus peticiones plasmadas en la solicitud que hoy originan este escrito, conforme a lo indicado en su comunicación:

1. El valor de la reconexión y reinstalación es actualizado anualmente y se encuentra incluido y publicado dentro del contrato de condiciones uniformes, al respecto el parágrafo primero del artículo 31 ibidem mencionado lo siguiente:



2100-2024-005966

2

CARGOS POR RECONEXIÓN ... A partir del 16 de enero de 2023 los cargos por reconexión que cobra la empresa GASES DE LA GUAJIRA S.A., EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO a todos sus usuarios cualquiera sea el estrato, son los siguientes:

Tarifas	2024
Reconexión por Medidor	\$57.555
Reconexión por Acometida	\$159.526

Al respecto es de indicar que el valor de reconexión por medidor es diferido a 3 cuotas, mientras que la instalación por acometida es facturada a 12 cuotas, sin aplicar tasa de interés para ninguno de los casos.

2. El valor facturado por los conceptos de reconexión y reinstalación corresponde a los costos y gastos en que incurrió la Empresa para realizar la suspensión y la de acometida por incumplimiento de pago y la reinstalación del servicio, dicho cobro se efectúa con fundamento en lo estipulado por el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994, el cual se encuentra vigente.

El respecto, el artículo 142, restablecimiento del servicio indica: *"Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato."*

3. Respecto al soporte legal del cobro fue indicado en el párrafo anterior, sin embargo, dando alcance a su solicitud, GASGUAJIRA S.A. E.S.P. realizó verificación constatando que en el inmueble ubicado en la calle 29 No. 15 - 83 del municipio de Maicao, en los últimos cinco meses se han realizado 3 suspensiones por acometida y reinstalación al registrar mora con el pago de las facturaciones, a continuación, nos permitimos detallar información:
 - La primera suspensión y reinstalación ejecutada en el citado inmueble, en razón a que los días 29 de enero y 02 de febrero de 2024 después del vencimiento de la fecha límite de pago, se generó la orden de suspensión del servicio de gas natural domiciliario para el inmueble que nos ocupa, al presentar mora con el pago de las facturas correspondientes a los periodos de diciembre de 2023 y enero de 2024 con fecha límite de pago el 25 de enero de 2024, la cual fue incumplida al encontrar el centro de medición detrás de rejas con difícil acceso; sin embargo al no evidenciar pago se generó nueva orden de suspensión por acometida con fecha 02 de febrero de 2024, ejecutada hasta el día 06 de febrero de 2024 a las 4:22 P.M., sin que en el momento de realizar la suspensión se demostrará el pago de la deuda pendiente.

¹ ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: "Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra(...)"



2100-2024-005966

3

En seguimiento GASGUAJIRA S.A. E.S.P., constata en el sistema comercial que el día 06 de febrero de 2024 a las 4:52 P.M. después de ejecutada la suspensión, se recibió pago por los periodos de diciembre de 2023 y enero de 2024, por lo que superada la causa que originó la suspensión, esta Empresa procedió a reinstalar la prestación del servicio dentro del término legal establecido, el día 07 de febrero de 2024. El valor por la suspensión y reinstalación de \$159.526 facturado a 12 cuotas, se han reflejado 8 hasta septiembre de 2024, dejando un saldo pendiente de \$53.182.

- La segunda suspensión y reinstalación ejecutada en el citado inmueble, en razón a que el día 30 de marzo de 2024 después del vencimiento de la fecha límite de pago, se generó la orden de suspensión del servicio de gas natural domiciliario para el inmueble que nos ocupa, al presentar mora con el pago de las facturas correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024 con fecha límite de pago el 26 de marzo de 2024, la cual fue incumplida al encontrar el centro de medición detrás de rejas con difícil acceso; sin embargo al no evidenciar pago se generó nueva orden de suspensión por acometida con fecha 02 de abril de 2024, ejecutada hasta el día 04 de abril de 2024 a las 09:57 A.M., sin que en el momento de realizar la suspensión se demostrará el pago de la deuda pendiente.

En seguimiento GASGUAJIRA S.A. E.S.P., constata en el sistema comercial que el día 04 de abril de 2024 a las 10:21 A.M. después de ejecutada la suspensión, se recibió pago por los periodos de febrero y marzo de 2024, por lo que superada la causa que originó la suspensión, esta Empresa procedió a reinstalar la prestación del servicio dentro del término legal establecido, el día 05 de abril de 2024. El valor por la suspensión y reinstalación de \$159.526 facturado a 12 cuotas, se han reflejado 6 hasta septiembre de 2024, dejando un saldo pendiente de \$79.768.

- La tercera suspensión y reinstalación ejecutada en el citado inmueble, en razón a que el día 27 de mayo de 2024 después del vencimiento de la fecha límite de pago, se generó la orden de suspensión del servicio de gas natural domiciliario para el inmueble que nos ocupa, al presentar mora con el pago de las facturas correspondientes a los periodos de abril y mayo de 2024 con fecha límite de pago el 24 de mayo de 2024, la cual fue incumplida al encontrar el centro de medición detrás de rejas con difícil acceso; sin embargo al no evidenciar pago se generó nueva orden de suspensión por acometida con fecha 30 de mayo de 2024, ejecutada hasta el día 31 de mayo de 2024 a las 09:17 A.M., sin que en el momento de realizar la suspensión se demostrará el pago de la deuda pendiente.

En seguimiento GASGUAJIRA S.A. E.S.P., constata en el sistema comercial que el día 07 de junio de 2024 después de ejecutada la suspensión, se recibió pago por los periodos de abril y mayo de 2024, por lo que superada la causa que originó la suspensión, esta Empresa procedió a reinstalar la prestación del servicio dentro del término legal, el día 07 de junio de 2024. El valor por la suspensión y reinstalación de \$159.526 facturado a 12 cuotas, se han reflejado 4 hasta septiembre de 2024, dejando un saldo pendiente de \$106.354.

2100-2024-005966

4

Sin embargo, sea del caso recalcar que en la base de datos se registra una cuarta suspensión y reinstalación en el citado inmueble, en razón a que el día 28 de agosto de 2024 después del vencimiento de la fecha límite de pago, se generó la orden de suspensión del servicio de gas natural domiciliario para el inmueble que nos ocupa, al presentar mora con el pago de las facturas correspondientes a los periodos de julio y agosto de 2024 con fecha límite de pago el 27 de agosto de 2024, la cual fue incumplida al encontrar el centro de medición detrás de rejas con difícil acceso; al no evidenciar pago se generó nueva orden de suspensión por acometida con fecha 29 de agosto de 2024, ejecutada hasta el día 03 de septiembre de 2024 a las 10:40 A.M., sin que en el momento de realizar la suspensión se demostrará el pago de la deuda pendiente.

En seguimiento GASGUAJIRA S.A. E.S.P., constata en el sistema comercial que el día 12 de septiembre de 2024 después de ejecutada la suspensión, se recibió pago por los periodos de julio y agosto de 2024, por lo que superada la causa que originó la suspensión, esta Empresa procedió a reinstalar la prestación del servicio dentro del término legal, el día 12 de septiembre de 2024. El valor por la suspensión y reinstalación de \$159.526 facturado a 12 cuotas, de las cuales la primer se evidencia en la facturación de septiembre de 2024.

4. Dando alcance a su solicitud, a continuación, GASGUAJIRA S.A. E.S.P. en el siguiente cuadro detalla los valores facturados respecto a cada concepto de reinstalación reflejado en la facturación del citado inmueble.

Reinstalación ejecutada: 07 de febrero de 2024		
Valor: \$159.526		
Periodo	Cuota	Valor
feb-24	1	13.293
mar-24	2	13.293
abr-24	3	13.293
may-24	4	13.293
jun-24	5	13.293
jul-24	6	13.293
ago-24	7	13.293
sep-24	8	13.293
Total		106.344

Reinstalación ejecutada: 12 de septiembre de 2024		
Valor: \$159.526		
Periodo	Cuota	Valor
sep-24	1	13.293
Total		13.293

Reinstalación ejecutada: 05 de abril de 2024		
Valor: \$159.526		
Periodo	Cuota	Valor
abr-24	1	13.293
may-24	2	13.293
jun-24	3	13.293
jul-24	4	13.293
ago-24	5	13.293
sep-24	6	13.293
Total		79.758

Reinstalación ejecutada: 07 de junio de 2024		
Valor: \$159.526		
Periodo	Cuota	Valor
jun-24	1	13.293
jul-24	2	13.293
ago-24	3	13.293
sep-24	4	13.293
Total		53.172



2100-2024-005966

5

El Contrato de Prestación de Servicio Público de gas natural en el capítulo V. señala respecto de la suspensión, corte y restablecimiento del servicio en el artículo 29 lo relacionado con la suspensión por incumplimiento de contrato: "C.) *SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna.*"

A través de la facturación del servicio de gas natural, se alertó del riesgo de suspensión por falta de pago, al registrar dos meses de deuda, al incluir en la factura el mensaje de "PAGO INMEDIATO". Además, señaló la fecha en que iniciaría la suspensión y gráficamente dio aviso imprimiendo en la factura una tijera; agotó instancia realizando visita puerta a puerta, y al no evidenciar el pago de la obligación se procedió con la suspensión del servicio; es decir, cuando no se deja otra alternativa para recuperar la cartera morosa.

Teniendo en cuenta lo anterior y que se incurrió en los gastos de suspensión y reinstalación dado que efectivamente se realizaron la suspensión del servicio y que, después de superar la causa, cuando se procedió a restablecer la prestación del servicio, GASGUAJIRA S.A. E.S.P., confirma el cobro de las cuatro reinstalaciones incluidas en la facturación del servicio de gas del inmueble ubicado en la calle 29 No. 15 - 83 del municipio de Maicao, dicho cobro se efectúa con fundamento en lo estipulado por el artículo 142² de la Ley 142 de 1994, que está vigente.

Nuestras oficinas de atención a usuarios continúan a su disposición cuando considere oportuno, además cuenta con canales no presenciales a través de la página www.gasesdelaguajira.com y del call center marcando al número 164, desde la comodidad de su hogar. Autorice en sus escritos, la notificación de su respuesta a través de correo electrónico, sin desplazamientos y sin costo de transporte.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. 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,


ROSELIS AREIZA MEJIA

Jefe Atención a Usuarios

44-2-105955

Jhovana N /80.

² ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: "Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra(...)"



2224859436

MAICAO



2224859436

FECHA: 10/10/2024 2:01 p. m.

DOCUMENTO UNITARIO

LA GUAJIRA F.P.: CRE

No. Remisión Guía Retorno Sobreporte B. Seguridad

rs1 NOTIFICACION 24-005966 PESO: 1.00 Kg VOL: -- T.E: NORMAL M.T: Terrestre

rs2 Pers3 Total PZ Vr. A Cobrar

EMITENTE: GASES DE LA GUAJIRA S.A E.S.P

0335

1

\$ 0

RIOHACHA - LA GUAJIRA EL: 7270300

52

M1

Zona Carga M1

Zona Documento

Vr. A Cobrar \$ 0

DIR: CALLE 29 # 15 - 83

Recibo a conformidad / observaciones en la entrega

RAD No.: _____

SUSCRIPCION CONTRATO: _____

FECHA: 15/10/2024 HORA: 2:51pm



Gases De La Guajira RIOHACHA

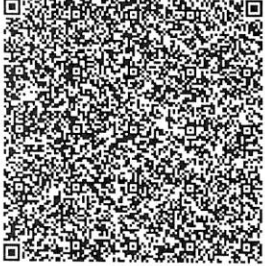
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO NO IMPLICA ACEPTACION RECIBIDA PASA A ATENDIDO

Fecha Entrega: / /

gista

DG-CL-IDM-F-139 VI

Ministerio de Transporte: Licencias No. 805 de marzo 5/2001. MINTIC: Licencia No. 2065 de Oct. 8/2020



DESTINATARIO: SUNILDA ROSA GONZALEZ JUSAYU I.I./NIT: EL: 00000 DIR: CALLE 29 # 15 - 83

servientrega 22248594

Cod. Operativo	0330	Cod. Ciudad	005	Zona Carga	M0	Zona Doc.	
DESTINO:	RIOHACHA LA GUAJIRA			Posición Rack:			
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN:	NO LO CONOCEMOS			SOLUCIÓN:	DEVOLUCION AL REMITENTE		

CONFIRMACION DE ENVIO No. 1

Destinatario:
Dirección: CRA 15 14C-33

C.P.: 440001321 Tel: 7270300

Observaciones:
SE REALIZA VISITA DE CAMPO EN LA DIRECCION REGISTRADA EN LA GUIA Y NADIE CONOCE AL CLIENTE. SE REALIZAN MULTIPLES LLAMADAS Y NO ES POSIBLE ESTABLECER NINGUN TIPO DE COMUNICACION CON LA PERSONA.

Usuario y ciudad de Conf: JIMENJARG (MAICAO) Fecha Conf.: 10/18/2024