



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

NIT. 892.115.036-6

Riohacha, 11 de junio de 2024

Señora
YINETH REGINA PUSHAHA
Carrera 11 N° 4 – 34 piso 2
Dibulla

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. 2100-2024-002608 expedida el 27 de mayo 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 el jefe de atención a usuarios, y contra el mismo no procede recurso.

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

Bibiana P./80

VIGILADO POR LA S.S.P.D. REG. NUJIR 2-44001000-2

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

CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. NIT.: 800.0916.812-8 7910000202

2100-2024-002608



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

NIT. 892.115.036-6

Riohacha, 27 de mayo de 2024

Señor(a)
YINETH REGINA PUSHANA
Carrera 11 N° 4 – 34 Piso 2
Teléfono: 305 2741688
Dibulla

Suscripción: 50212768

Asunto: Reclamo por Alto Consumo

Respetado(a) señor(a):

Atendiendo reclamación verbal recibida el día 18 de mayo de 2024, respecto a la prestación del servicio de gas natural en el inmueble ubicado en la carrera 11 N° 4 – 34 Piso 2 de la localidad de Dibulla; nos permitimos informarle lo siguiente:

Sea lo primero socializar algunas definiciones contenidas en el contrato de prestación de servicio público de gas natural que encuentra en el link de la página web de esta Empresa: <https://www.gasesdelaguajira.com/index.php/about/informacion-clave/contrato-de-prestacion-de-servicios> con el fin de contextualizar conceptos.

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados y debidamente corregidos mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria.

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina con base en el consumo del usuario en los últimos seis (6) meses.

Es importante resaltar que el valor del consumo facturado no solo depende de la cantidad de metros cúbicos consumidos por el usuario si no también del precio de cada metro cúbico del gas natural, el cual en Colombia se encuentra regulado por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGIA Y GAS (CREG), entidad que define las fórmulas tarifarias, con base en las cuales GASGUAJIRA S.A. E.S.P., fija sus tarifas de acuerdo con los costos aprobados por la misma comisión, incluyendo los porcentajes de subsidios.

El artículo 146 de la misma ley señala que el consumo es el elemento principal del precio que se debe cobrar al suscriptor o usuario, por lo que, para elaborar las facturas emitidas a los usuarios por la prestación del servicio de gas natural, se toman las lecturas a los equipos de medición; restando la lectura del mes anterior, lo que arroja el volumen de gas a facturar.

El Artículo 149 de la Ley 142 señala: *“Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios 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”.*

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

En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes pactado entre las partes señala en el artículo 44 parágrafo 3: "LA EMPRESA estará obligada a investigar las causas cuando se presente una desviación significativa en el promedio del consumo, de acuerdo con los siguientes incrementos y/o disminuciones:

USUARIOS RESIDENCIALES	USUARIOS NO RESIDENCIALES
> o igual a 300 %	> o igual a 80 %
< o igual a 80 %	< o igual a 40 %

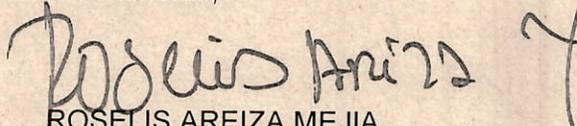
GASGUAJIRA S.A. E.S.P., procedió a realizar el análisis del volumen de gas natural facturado para el citado inmueble en el periodo objeto de reclamo evidenciando que no se registra desviación significativa, respecto al promedio de consumo, de acuerdo con los rangos establecidos en el contrato de condiciones uniformes para la categoría residencial. De acuerdo con el historial de consumo de gas natural de los últimos seis (6) meses se evidencia que mantiene un promedio similar;

No obstante, lo anterior en el momento que considere oportuno si siente olor a gas en el ambiente de su vivienda, le sugerimos abrir puertas y ventanas, no encender ningún switch, cerrar las válvulas ubicadas al lado de la estufa y al lado del medidor, salir de casa y llame de manera inmediata marcar al número 164 desde teléfonos de operadores claro, movistar, tigo o desde una línea fija, con el número de suscripción que aparece en su factura a la mano para reportar la emergencia. En la actualidad, se concluye que su servicio viene funcionando en buenas condiciones de operatividad; sin ningún síntoma de alarma.

Por lo anteriormente expuesto se confirman los valores facturados en razón a que el volumen de gas fue cobrado por estricta diferencia de lecturas, como lo establece la Ley 142 de 1994, en su artículo 146; sin embargo, se reitera que las oficinas de atención a usuarios están 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 a la Empresa notificar respuesta a su correo electrónico, sin desplazamientos y sin costo de transporte.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación por el servicio de gas, 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

Bibiana P./80



2216536033

DIBULLA



2216536033

FECHA: 11/01/2024 2:29p. III.

DOCUMENTO UNITARIO

A GUAJIRA F.P: CRE

No. Remisión Guía Retorno Sobreporte B. Seguridad

rs1 NOTIFICACION 24-002608

PESO: 1.00 Kg VOL: -- T.E: NORMAL M.T: Terrestre

rs2 Pers3
EMITENTE:
GASES DE LA GUAJIRA S.A E.S.P

0330 Total PZ **Vr. A Cobrar**
1 \$ 0

RIOHACHA - LA GUAJIRA
EL: 7270300

2634 M1 Zona Carga M1 Zona Documento



Vr. A Cobrar \$ 0

DIR: CARRERA 11 N. 4- 34 PISO 2
Recibo a conformidad / observaciones en la entrega

RAD No.: _____

SUSCRIPCION CONTRATO: _____

FECHA 25 OCT 2024 HORA: 11:39am

Gases De La Guajira
RIOHACHA

RECIBIDO PARA SU ESTUDIO NO IMPLICA ACEPTACION
RECIBIDA PARA ATENDIDO

Fecha Entrega: / / : *6:06 (an)*

DESTINATARIO: YINETH REGINA
USHANA
I.I./NIT:
EL: 3052741688
DIR: CARRERA 11 N. 4- 34 PISO 2

DG-CL-IDM-F-139 VI

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

2216536033

Cod. Operativo	0330	Cod. Ciudad	005	Zona Carga	M0	Zona Documento	M0
DESTINO: RIOHACHA LA GUAJIRA				Posición Rack:			
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN: CERRADO SEGUNDA VEZ				SOLUCIÓN: DEVOLUCION AL REMITENTE			

CONFIRMACION DE ENVIO No. 1

Destinatario:
Dirección: CRA 15 14C-33

C.P: 440001321 Tel: 7270300

Observaciones:
SE PROCEDE A LA DEVOLUCION AL REMITENTE YA QUE NO SE ENCONTRO AL DESTINATARIO EN LA DIRECCION VARIAS VECES SE VISITO Y NO SE PUDO TENER COMUNICACION CON EL CLIENTE

Usuario y ciudad de Conf: mendora (RIOHACHA) Fecha Conf.: 10/24/2024

BO-MECE-MLG-CRD-F-37