



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

NIT. 892.115.036-6

2100-2024-001683

Riohacha, 10 de abril de 2024

Señora  
ERICA MEDINA PEÑARANDA  
Calle 41 A N° 12 B-22  
Teléfono: 3126415208  
Riohacha

Suscripción: 50180593

Asunto: Devolución valor en reclamo factura corriente

Respetada señora Erika:

GASGUAJIRA S.A E.S.P., le informa que al agotarse las actuaciones administrativas contra el acto administrativo No.2100-2020-001835 de fecha 2 de junio de 2020 expedida por esta Empresa, se procedió a devolver a la factura corriente el valor por concepto de consumo por valor de \$91.890 que se encontraba en reclamo en el inmueble ubicado en la calle 41 A N° 12 B-22 piso 2 del distrito de Riohacha, por lo que se anexa factura para su pronto pago.

Datos Facturación Suscripción					
Suscripc.	50180593	MEDINA PEÑARANDA ERIKA GREGORIA			
No. Serv.	50265212	Servicio	1	GAS	
Est.Finan.	5	PAZ Y SALVO	Ciclo	1101	CICLO 11 RIOHACHA
Plan Susc.	1	PLAN NORMAL	Z. Pos.	NO_EXISTE	
Banco	-1		Suc.	-1	
Ruta Lectura					1300000650502
Ruta Reparto					1300000650502
Saldo Ant.			0	Vir. Reclamo	91,890.00
Saldo Pen.			0	Saldo a Favor	.00

Atentamente,

*Roselis Areiza*

ROSELIS AREIZA MEJIA  
Jefe Atención a Usuarios  
Bibiana P./80  
Anexo: siete (7) hojas

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



<b>DATOS DEL SUSCRIPTOR</b>	<b>SUSCRIPCIÓN:</b> 50180593	<b>FACTURA No:</b> 0	<b>Página:</b> 1/1
<b>Nombre:</b> MEDINA PEÑARANDA ERIKA GREGORIA		<b>Fecha Factura:</b> 11/APR/2024	<b>Mes Fact:</b> JUNIO
<b>Dirección:</b> CLE 41 A # 12 B - 22 PISO 2		<b>Periodo Factura:</b> JUNIO - 2020	
<b>Dir. Cobro:</b> CLE 41 A # 12 B - 22 PISO 2	<b>Estrato:</b> 1-BAJO-BAJO	<b>Días Facturados:</b> 31	<b>Pague hasta:</b> INMEDIATO
<b>Categoría:</b> RESIDENCIAL	<b>Ciclo:</b> 1101	<b>Fecha Suscripción:</b> 20/NOV/2015	
<b>CUPÓN PARA PAGOS</b> 7239868	<b>OTAL A PAGAR:</b> 91,890	<b>Estado del Servicio:</b> 4 CON SERVICIO	

<b>DATOS DEL MEDIDOR</b>	<b>Lect Actual (m3)</b> 719	<b>Lect Anterior (m3)</b> 706	<b>Factor de Corrección</b> 1	<b>Consumo mes (m3)</b> 13
<b>Medidor:</b> M-3166223-2015				
<b>Periodo Cons</b> 13/MAY - 13/JUN	<b>Pres (PSI):</b> 0	<b>Tem. (GC):</b> 0	<b>Cálculo Cons.:</b> LECT. MEDIDOR	
<b>Código No Lectura:</b>	<b>Consumo Promedio:</b> 4			
<b>Localidad:</b> RIOHACHA - LA GUAJIRA	<b>GAS</b>			
<b>PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA:</b>	01/08/2028			
<b>FECHA DE SUSPENSIÓN POR AUSENCIA DE CERTIFICACIÓN PERIÓDICA:</b>	27/07/2028			

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO			
Rango M3	Valor M3	Cons. M3	VL Cons.
0 21	20 MAS 2121.97 1949.53	13 0	27,586.00 0.00
Últimos consumos en M3			
ENE-2024	6	NOV-2023	0
DIC-2023	6	OCT-2023	0
FEB-2024	1	SEP-2023	1

CONCEPTOS	Saldo anterior	Cargos del mes por servicios facturados			Saldo Diferid	Cuotas Pendientes
		Capital	Financiación	Total		
SERV.GAS (Serv.Susc.50265212)						
CAPITAL CONSUMO DIF. CREG 059		91,890			101,968	40
REVISIONES PERIODICAS P. QUINQ						
CONSUMO		91,890				
CONSUMO		-91,890				
Total Servicio:		91,890		91,890	101,968	

Apreciado Usuario: el hurto y los actos vandálicos a la infraestructura de gas natural domiciliario atentan contra la seguridad y continuidad del servicio y pone en riesgo la vida y la integridad de las personas.

Reporte ante las autoridades y a la empresa la presencia de personal diferente a empleados o contratistas de Gases de La Guajira manipulando las redes de distribución, reguladores o medidores de gas natural.

En caso de hurto denúncielo ante la autoridad competente (Policía Nacional o Fiscalía). Al colocar el denuncia indique el número de identificación del medidor el cual se encuentra en su factura del servicio, así como cualquier otro dato que ayude a la captura de los infractores.

¡¡¡ EL EQUIPO DE MEDICIÓN ES DE SU PROPIEDAD, EJERZA SU DERECHO, DENUNCIE!!!

--- DUPLICADO --- DUPLICADO ---



<b>FECHA DE SUSPENSIÓN POR MORA A PARTIR DE:</b>	
<b>Pague sin recargo hasta:</b> INMEDIATO	<b>TOTAL A PAGAR:</b> 91,890
<b>Saldo a Favor:</b> 0	<b>Mese de deuda:</b> 0
<b>Valor Abono:</b> 91,890	<b>VL. en Reclamo:</b> 0
<b>Valores de referencia</b> DES(h)=0 IPL1=100% IO=100% IRST=NO APLIC	<b>Valores Calculados</b> DES(h)=0 COMPENSACION(\$)=0
<b>CUPÓN PARA PAGO:</b> 7239868	

<b>No. CONTROL:</b> 26782836	Gm = \$1166 Tm = \$421 Dm = \$917 Cm = \$3205	13 M3 Equivalen a 134.77kwh
------------------------------	---	-----------------------------

--- DUPLICADO --- DUPLICADO ---

<b>SUSCRIPCIÓN:</b> 50180593	<b>Factura N°:</b> 0
<b>Nombre:</b> MEDINA PEÑARANDA ERIKA GREGORIA	
<b>Dirección:</b> CLE 41 A # 12 B - 22 PISO 2	
<b>Número de Control:</b> 26782836	<b>Página:</b> 1/1
<b>Ruta Reparto:</b> 1300000650502	<b>RESIDENCIAL</b>
<b>Meses de Deuda:</b> 0	<b>Ciclo:</b> 1101
<b>Pague sin recargo hasta:</b> INMEDIATO	<b>Valor Abono:</b> 91,890
<b>CUPON PARA PAGOS</b> 7239868	
<b>TOTAL A PAGAR:</b> 91,890	



(415)7709998015302(8020)0007239868(3900)0000091890(96)20340411

FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CODIGO DE BARRAS



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

NIT: 892.115.036 - 6

2100-2020-001835

Riohacha, 2 de junio de 2020

Señora  
ERICA MEDINA PEÑARANDA  
[erica.medina2087@gmail.com](mailto:erica.medina2087@gmail.com)  
Calle 41 A No 12 B - 22  
Barrio 31 de Octubre  
Celular: 312 641 5208  
Riohacha

Asunto: consumo febrero marzo y abril de 2020

Suscripción: 50180593

Respetada señora Erica:

En atención a comunicación, recibida mediante correo electrónico el día 12 de mayo de 2020 bajo radicado interno RIO-001917 referente al servicio de gas natural domiciliario prestado en el inmueble ubicado en Calle 41 A No 12 B – 22 en el Distrito de Riohacha, GASGUAJIRA S.A. E.S.P., procede a informar lo siguiente:

El artículo 154 de la ley 142 de 1994, señala en sus apartes que: *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”*

El artículo 146<sup>1</sup> de la Ley 142 de 1994, señala que el consumo es el elemento principal del precio que se debe cobrar al suscriptor o usuario. Cálculo realizado por esta empresa a través de las tomas de lecturas realizadas mensualmente a su equipo de medición. No obstante, lo anterior, en la facturación también se realiza el cobro de otros servicios prestados, previa autorización escrita del usuario y/o suscriptor del servicio de gas natural.

<sup>1</sup>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.



2100-2020-001835

2

El día 21 de mayo de 2020, personal operativo de GASGUAJIRA S.A E.S.P., visitó el inmueble que nos ocupa con el propósito de verificar las condiciones técnicas en acometida, centro de medición, instalación interna y los equipos conectados al servicio de gas natural domiciliario, reportando que el sistema de instalación a gas, no presenta fuga, está en buen estado de operatividad. Adicionalmente fue realizada prueba de estanqueidad, sin presentar variación en la lectura registrada en el medidor M-3166223-2015 de 365 m<sup>3</sup>, acorde con las anotadas en los anteriores periodos. El funcionario fue atendido por la señora LONELA WARFF.

Para la elaboración mensual de las facturas emitidas por prestación del servicio de gas natural y conocer el volumen utilizado por el usuario, GASGUAJIRA S.A. E.S.P., en cada periodo procede a tomar las lecturas que registran los equipos de medición, a las que les resta la lectura del anterior; la diferencia corresponde al volumen facturado para el periodo que se encuentre en curso.

La Ley 142 de 1994 cita en su artículo 149 que: *"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"*.

En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes de GASGUAJIRA S.A. E.S.P. en el artículo 44 párrafo 3, indica: *"LA EMPRESA estará obligada a investigar las causas cuando se presente una desviación significativa en el promedio del consumo, de acuerdo a los siguientes incrementos y/o disminuciones:*

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

Dando alcance a su reclamación, se procedió a realizar el análisis del volumen de gas natural facturado en los periodos comprendidos de febrero a abril de 2020; si bien el volumen de gas se muestra variable, no encuadra en desviación significativa frente al promedio de los consumos registrados, como se evidencia a continuación:



2100-2020-001835

3

Periodo	feb/2020	9 m3	= 100%
Consumo Reclamado (m3)	26	17 m3	= ?%
Consumo Promedio (m3)	9		
Total Resta	17	$17 \text{ m3} \times 100\% / 9 \text{ m3}$	= <b>188.89 %</b>

Periodo	mar/2020	12 m3	= 100%
Consumo Reclamado (m3)	32	20 m3	= ?%
Consumo Promedio (m3)	12		
Total Resta	20	$20 \text{ m3} \times 100\% / 12 \text{ m3}$	= <b>166.67 %</b>

Periodo	abr-20	15 m3	= 100%
Consumo Reclamado (m3)	30	15 m3	= ?%
Consumo promedio (m3)	15		
Total Resta	15	$15 \text{ m3} \times 100\% / 15 \text{ m3}$	= <b>100.00 %</b>

GASES DE LA GUAJIRA S.A. EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO, confirma los valores facturados por concepto consumo en los periodos de febrero, marzo y abril de 2020, al constatar que corresponden al volumen de gas de acuerdo al uso requerido por el usuario del servicio, el cual es facturado por estricta diferencia de lectura registrada por el medidor instalado, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146. No obstante, procedió a colocar en reclamo de manera temporal, mientras se agota la actuación administrativa, el valor de \$91.890, correspondiente al concepto consumo de los periodos de febrero, marzo y abril de 2020, cabe señalar que los conceptos no objetos de reclamo de los tres periodos señalados, les aplicó el plan de alivio una vez se facturó el periodo de mayo de 2020, es decir, fueron diferidos a 36 meses sin aplicar intereses.

En la actualidad y con el objetivo de aliviar los efectos adversos que la pandemia del COVID-19 ha provocado en la economía de los hogares y comercios, y garantizar la continuidad del servicio en más de ciento veinte mil usuarios que atiende GASGUAJIRA S.A. E.S.P., está aplicando medidas de alivio en la facturación que varían de acuerdo con el nivel socioeconómico. Lo anterior, bajo los lineamientos establecidos por el gobierno nacional, cuyas condiciones se encuentran en nuestra página web [www.gasesdelaguajira.com](http://www.gasesdelaguajira.com)

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



2100-2020-001835

4

GASGUAJIRA S.A. E.S.P., le indica que de manera diligente, y con anterioridad a la expedición de los Decretos 457 del 22 de marzo y 531 del 8 de abril de 2020, donde el Presidente de la República impuso a todos los ciudadanos el Aislamiento Preventivo Obligatorio, tomó la decisión de no suspender o cortar los servicios de gas natural a todos los usuarios residenciales y no residenciales en mora de pagar la facturación, considerando que en términos normales y por políticas establecidas, en su caso se suspende con dos facturas vencidas, toda vez que a la fecha de expedido este acto administrativo presentaba cuatro (4) cuentas con saldo de conceptos no objetos de reclamo.

En ocasión a la emergencia sanitaria declarada por Ministerio de Salud y Protección Social en todo el territorio nacional y lo ordenado en el Artículo 1 del Decreto 457 de 2020, GASGUAJIRA S.A.E.S.P., adoptó medidas de prevención cerrando temporalmente las oficinas de atención al cliente de manera presencial; no obstante garantiza la continuidad de sus actividades, por lo que comunica a sus usuarios que en caso de requerir radicar peticiones, quejas reclamos o recursos, pueden hacerlo al portal de servicio dispuesto través del correo electrónico [pqr@gasguajira.com](mailto:pqr@gasguajira.com), diligenciando todos los datos.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación, para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, solo por el periodo de abril de 2020, 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 Departamento Comercial

Rosaisella M./80

Carta No. 44-1-112634

Riohacha –D.E.T.y.C 12 de mayo de 20 20

Señores

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

Riohacha D. C

Asunto: **DERECHO DE PETICIÓN ART 23 DE LA CONSTITUCION 1991.**

Ref: **Suscripción 50180593**

**SUSCRIPTOR O USUARIO:** Erica Medina Peñaranda, mayor de edad, identificada con la cedula de ciudadanía No. 40944715 expedida en Riohacha la guajira, actuando en mi condición de propietaria de un predio ubicado en la calle 41A # 12 B-22 del barrio 31 de octubre de la ciudad de Riohacha, el cual se identifica mediante el número de suscripción de la referencia; con el acostumbrado respeto acudo a ustedes mediante este presente para elevar DERECHO DE PETICION con la única finalidad de reclamar por el alto valor del consumo, exigir la atención, tramitación, y solución al cobro de los altos consumo en la facturación emitida en los meses de febrero, marzo y abril, por el valor total 123.210 CIENTO VEINTITRÉS MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS y además, se constata que la empresa expidió la facturas cuestionable sin hacer la previa revisión contemplada en el artículo 149 de la ley 142 de 1994. Es de notar en año 2019 mis consumos eran por un valor de 9000 nueve mil pesos y ahora para el año 2020 han aumentado a 47000 cuarenta y siete mil pesos.

Nota aclaratoria, mi vivienda en calidad de residencia sencilla nivel 1- bajo-bajo ha presentado siempre un récor de consumo lo cual en ningún momento ha presentado disparos en los consumos, al contrario, en calidad de usuario siempre vigilo por en mantener la llave cerrada si no se está utilizando, por lo tanto, solicito con urgencia se me solucione estos valores como el valor de las facturas antes mencionadas.

#### **Petición**

Solicito a ustedes que me hagan las respetivas verificación y corrección del exagerado cobro que me están haciendo ya que en mi vivienda solo habitamos tres personas y no se consume esa cantidad de gas que me están cobrando.


#### **Pretensiones**

**PRIMERA:** ajustar el consumo de la factura con ID DE COBROS No. 50180593 cobrada en su totalidad por un valor \$ 123.210 CIENTO VEINTITRÉS MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS por cuanto el consumo para este año presenta un incremento superior al 370%, parámetros este para que la empresa hubiese iniciado investigación por desviación significativa por alto consumo, tal como lo obliga el

RAD No.: 001917

SUSCRIPCIÓN CONTRATO: \_\_\_\_\_

FECHA: 12 MAY 2020 HORA: \_\_\_\_\_

 **Gases De La Guajira**  
RIOHACHA

RECIBIDO PARA SU ESTUDIO NO IMPLICA ACEPTACION  
RECIDA PASE A ATENDIDO

2101  
2101  
2112  
2114

artículo 149 de la ley 142 de 1994, y por cuanto, la empresa prestadora se sustrajo de hacer efectiva dicha obligación; en consecuencia,

**SEGUNDA:** dejar de cobrar cualquier valor excedente y objeto de reclamación, por cuanto la empresa no procedió de acuerdo a lo contemplado en la ley.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

SUSTENTO EL PRESENTE PETITORIO DE CONFORMIDAD A LO PRECEPTUADO EN EL ARTÍCULO 23 Y 29 CP., Y LO DISPUESTO EN LA LEY 142 DE 1994 Y EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU) DE LA EMPRESA

### **NOTIFICACIONES**

Las recibiré en calle 41A # 12 B-22 del barrio 31 de octubre de la ciudad de Riohacha, y al móvil (312)6415208 y al correo erica.medinas2087@gmail.com.

De ustedes, atentamente,



ERICA MEDINA PEÑARANDA

C.C No. 40944715 de Riohacha la guajira





2216535163  
RIOHACHA



2216535163

DOCUMENTO  
UNITARIO

A GUAJIRA F.P: CRE

No. Remisión Guía Retorno Sobreporte B. Seguridad

rs1 OFICIO 24-001683

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  
1

Vr. A Cobrar  
\$ 0

IOHACHA - LA GUAJIRA  
EL: 7270300

62

A03

A04

M1

Zona  
Carga

M1

Zona  
Documento

Vr. A Cobrar  
\$ 0

DIR: CLE 41 A # 12 B - 22

Recibo a conformidad / observaciones en la entrega

RAD No.:

SUSCRIPCIÓN CONTRATO:

FECHA: 15 ABR 2024 HORA: 2:01pm

Gases De La Guajira  
RIOHACHA

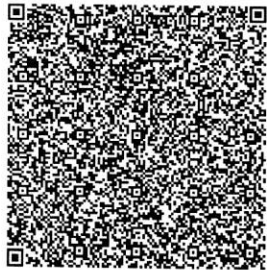
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO NO IMPLICA ACEPTACIÓN  
RECIBIDA PASE A ATENDIDO

Fecha Entrega: / /

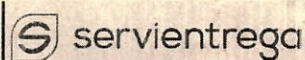
*Gisela*

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: ERICA MEDINA  
EÑARANDA  
I.I./NIT:  
TEL: 00000  
DIR: CLE 41 A # 12 B - 22



2216535163

Cod. Operativo 0330 Cod. Ciudad 005 Zona-Carga MO Zona Documento MO

DESTINO: RIOHACHA LA GUAJIRA Posición Rack:

MOTIVO DE DEVOLUCIÓN: SE TRASLADO 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 AL DESTINATARIO SE TRASLADO Y NO SE PUDO TENER COMUNICACION CON EL CLIENTE

Usuario y ciudad de Conf: mendora (RIOHACHA Fecha Conf.: 4/13/2024

BO-MECE-MLG-CRD-F-37