

Rad No.: 23-240-157612

Barranquilla, 20/11/2023

Señor(a)
ROSARIO MARIA RUMBO ARIAS
Carrera 11A No. 13 - 24 Barrio Obrero
Valledupar

Contrato: 66275886

Asunto: Solicitud de Información – Suspensión Voluntaria.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 27 de octubre de 2023, radicada bajo el No. 23-005016, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrea 5A No, 10 – 130 de Aguas Blancas - Cesar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el servicio de gas natural del citado inmueble se encontraba “suspendido” desde el mes de agosto de 2022, y a partir del mes de octubre de 2023, GASCARIBE S.A. E.S.P., dejó de expedir la facturación del servicio de gas natural del inmueble antes mencionado con el fin de que no se incrementara la deuda, esto debido a que presentaba 15 facturas pendientes por cancelar correspondientes a los meses de julio de 2022 a septiembre de 2023 por valor de \$ 225.577,00; más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$ 17.786,00, para un total de \$ 243.363,00. correspondiente a la deuda que presenta a la fecha.

Con respecto a su reclamación por la mencionada deuda, nos permitimos aclarar que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible darle trámite a esta, teniendo en cuenta que las facturas adeudadas en el citado servicio, a la fecha, tienen más de cinco meses de haber sido expedidas. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: “(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*”.

Relativo a la solicitud de generar suspensión del servicio, le informamos que, revisada nuestra base de datos, se constató que el citado servicio, se encuentra en estado técnico “suspendido” desde el mes de agosto de 2022, por causal de cartera, tal como lo informamos anteriormente.

De acuerdo con lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a su solicitud de realizar la suspensión voluntaria del servicio, teniendo en cuenta las razones anteriormente señaladas.

Ahora bien, procederemos a pronunciarnos en cuanto a los conceptos facturados en los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2023, toda vez que, para el mes de octubre de 2023, GASACRIBE S.A. E.S.P. no genero factura; lo anterior dando cumplimiento al artículo 154, de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2023, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación			
		jun-23	jul-23	ago-23	sep-23
PRODUCTO GAS NATURAL					
1	SALDO ANTERIOR	\$ 171.862	\$ 186.196	\$ 199.994	\$ 214.288
2	CONSUMO DIFERIDO RESCREG-059 (Abril-2020)	\$ 957	\$ 959	\$ 971	\$ 0
	OTROS CONCEPTOS DIFERIDO RESCREG-059 (Abril-2020)	\$ 38	\$ 25	\$ 7	\$ 2
	CONSUMO DIFERIDO RESCREG-059 (Mayo-2020)	\$ 496	\$ 497	\$ 498	\$ 496
	OTROS CONCEPTOS DIFERIDO RESCREG-059 (Mayo-2020)	\$ 96	\$ 38	\$ 22	\$ 8
	CONSUMO DIFERIDO RESCREG-059 (Junio-2020)	\$ 413	\$ 414	\$ 414	\$ 415
	OTROS CONCEPTOS DIFERIDO RESCREG-059 (Junio-2020)	\$ 104	\$ 87	\$ 16	\$ 8
	CONSUMO DIFERIDO RESCREG-059 (Julio-2020)	\$ 373	\$ 373	\$ 374	\$ 375
	OTROS CONCEPTOS DIFERIDO RESCREG-059 (Julio-2020)	\$ 131	\$ 130	\$ 116	\$ 17
3	RECONEXION_15/09/2021	\$ 1.881	\$ 1.990	\$ 2.039	\$ 0
	RECONEXION_30/11/2021	\$ 2.581	\$ 2.789	\$ 2.833	\$ 2.935
	RECONEXION_15/03/2022	\$ 1.625	\$ 1.797	\$ 1.809	\$ 1.876
4	IVA	\$ 203	\$ 174	\$ 190	\$ 186
5	INTERES DE MORA	\$ 3.994	\$ 3.526	\$ 4.126	\$ 4.315
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 1.442	\$ 999	\$ 879	\$ 656
Valor Total		\$ 186.196	\$ 199.994	\$ 214.288	\$ 225.577

Cuadro No.1

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

- SALDO ANTERIOR** corresponde a los valores de facturas que el usuario no acredita pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses que relacionamos en el cuadro No. 2:

Estado de Cuenta	Año	Mes	Saldo Pendiente	Límite de Pago
2120724369	2023	9	\$ 5.157	29/09/2023
2119378205	2023	8	\$ 5.195	1/09/2023
2117747766	2023	7	\$ 4.699	1/08/2023
2116397648	2023	6	\$ 5.639	4/07/2023
2114971352	2023	5	\$ 4.648	1/06/2023
2113645734	2023	4	\$ 5.551	2/05/2023
2112116019	2023	3	\$ 4.923	3/04/2023
2110766947	2023	2	\$ 4.642	1/03/2023

2109415989	2023	1	\$ 4.406	28/01/2023
2108079333	2022	12	\$ 4.466	30/12/2022
2106708349	2022	11	\$ 4.137	1/12/2022
2105240570	2022	10	\$ 4.054	1/11/2022
2103876279	2022	9	\$ 3.444	29/09/2022
2102596259	2022	8	\$ 4.429	1/09/2022
2101314516	2022	7	\$ 6.659	1/08/2022

Cuadro No.2

- 2. PLAN ALIVIO** con relación a los valores que se le cobran de la financiación de deuda efectuada por plan de alivio de las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020, le informamos que, esta se realizó de conformidad con lo establecido en la Resolución 059 de 2020 expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG).

Para el caso en comento, es importante señalar que, las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020, por valores de \$ 16.435,00, \$ 24.198,00, \$ 20.739,00, \$ 18.142,00 y \$ 17.724,00, tenían fecha límite de pago hasta los días 30 de marzo, 4 de mayo, 2 de junio, 7 de julio y 1 de agosto de 2020 respectivamente.

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en la Resolución 059 de 2020 expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), al estar las facturas sin cancelar, los días 14 de mayo, 16 de junio, 15 de julio y 18 de agosto de 2020, se activó automáticamente un plan de alivio, con ocasión del cual se financió la suma total de \$ 97.238,00, correspondiente a las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020, por valores de \$ 16.435,00, \$ 24.198,00, \$ 20.739,00, \$ 18.142,00 y \$ 17.724,00 difiriendo el concepto de consumo a un plazo de 36 meses sin cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitirá iniciar su pago a partir del mes agosto de 2020, y el resto de los conceptos facturados y otros servicios según sea el caso, de igual forma se financiaron a un plazo de 36 meses sin el cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitirá iniciar su pago a partir de la facturación siguiente.

- 3. RECONEXIONES** corresponden a las reconexiones realizadas los días 15 de septiembre, 30 de noviembre de 2021 y 15 de marzo de 2022, las cuales, se generaron luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a las suspensiones efectuadas los días 13 de septiembre, 14 de octubre de 2021 y 13 de enero de 2022.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos de RECONEXION_15/09/2021, RECONEXION_30/11/2021 y RECONEXION_15/03/2022 fueron diferidos a un plazo de 24 cuotas cada una, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio según relación del cuadro No. 3:

Fecha de Suspensión	Fecha de Reconexión	Factura 1er Cobro
13/09/2021	15/09/2021	sep-21
14/10/2021	30/11/2021	dic-21
13/01/2022	15/03/2022	mar-22

Cuadro No.3

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_15/09/2021, RECONEXION_30/11/2021 y RECONEXION_15/03/2022, le indicamos que, de

conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por los conceptos de RECONEXION_15/09/2021, RECONEXION_30/11/2021 y RECONEXION_15/03/2022 toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por los conceptos de RECONEXION_15/09/2021, RECONEXION_30/11/2021 y RECONEXION_15/03/2022 señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021 enero de 2022, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2022, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2023.

Ahora bien, referente a su petición de suspensión voluntaria, le informamos que el servicio de gas natural del inmueble en comento, que se encuentra suspendido desde el mes de agosto del 2022 por mora en el pago de la facturación del servicio de gas natural, no será reconectado hasta tanto usted lo solicite, a pesar de que a la fecha se encuentra al día con la facturación. Lo anterior, de acuerdo con lo solicitado en su comunicación.

Es importante mencionarle que, una vez requiera el servicio, puede solicitar la reconexión a través de nuestra línea telefónica (605)3227000, o en nuestra oficina de atención al usuario, para lo cual, el citado servicio deberá encontrarse al día con el pago de la facturación.

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, excepto los conceptos de

saldo anterior y plan alivio, 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

GSS023 JG/73
GSS011
205957346