

Rad No.: 24-240-153299

Barranquilla, 24/10/2024

Señor(a)
 MARIA DEL CARMEN LASSO MALDONADO
 Calle 3 No. 6 – 61
 Tasajera

Contrato: 17134240

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 15 de octubre de 2024, radicada bajo el No. CG 24-001461, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 3 No. 6 – 61 de Tasajera, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero indicar que, no es procedente para GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitar la presente comunicación como recurso de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, toda vez que, se deben surtir las etapas de la actuación administrativa, la cual inicia para el caso que nos ocupa, con comunicación de fecha 15 de octubre de 2024.

Lo expuesto, se encuentra amparado por las disposiciones legales, por la jurisprudencia de la Corte Constitucional y por los conceptos emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos.

De acuerdo con ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitará la comunicación presentada por usted el día 15 de octubre de 2024 como un derecho de petición.

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre el valor de \$997.747.00 correspondiente a la factura del mes de agosto de 2024, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación también será necesario pronunciarse sobre la factura del mes de julio de 2024.

Verificamos las facturas en comento y se constató que, se cobraron los siguientes conceptos del servicio de gas natural:

No	Conceptos	jul-24		ago-24	
		Capital	Intereses	Capital	Intereses
1	SALDO ANTERIOR	\$ 81.461	\$ 0	\$ 869.991	\$ 0
2	Ajuste de Consumo (185m3 - Junio-2024)	\$ 515.161	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 331.061	\$ 0	\$ 91.074	\$ 0
3	ACUERDO DE PAGO_26/04/2024	\$ 23.200	\$ 26.981	\$ 12.001	\$ 8.547
4	RECONEXION_27/04/2024	\$ 1.778	\$ 1.211	\$ 1.979	\$ 1.015
5	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_22/07/2024	\$ 5.178	\$ 2.211	\$ 2.845	\$ 4.423
6	MODIFICACION RED INTERNA_22/07/2024	\$ 1.379	\$ 588		

7	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 0	\$ 15.944	\$ 15.664
8	Ajuste de Subsidio (2m3 - Junio-2024)	-\$ 3.853	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 39.383	\$ 0	-\$ 39.330	\$ 0
9	INTERES DE MORA(Tasa 2.136%) RECARG MORAÂ GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 1.090	\$ 0	\$ 10.581
10	IVA	\$ 3.389	\$ 0	\$ 3.013	\$ 0
TOTAL		\$ 951.452		\$ 997.747	

En lo referente al **numeral 1**, correspondiente al saldo anterior, le informamos que, con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, la factura del mes de julio de 2024, fue emitida el día 05 de agosto de 2024 y se expidió por valor total a pagar de \$951.452.00, que corresponden a \$81.461.00 de la factura del mes de junio de 2024 (*la cual no había sido cancelada al momento de emitirse la factura de julio de 2024*), más \$869.991.00 del mes de julio de 2024.

En cuanto al saldo anterior del mes de agosto de 2024, le informamos que, la factura en comento fue emitida el día 04 de septiembre de 2024 y se expidió por valor total a pagar de \$997.747.00, que corresponden a \$869.991.00 de la factura del mes de julio de 2024 (*la cual no había sido cancelada al momento de emitirse la factura de agosto de 2024*), más \$127.756.00 del mes de agosto de 2024.

Ahora bien, referente al **numeral 2**, correspondiente al ajuste de consumo del mes de junio de 2024 cobrado en la facturación del mes de julio de 2024 y al consumo facturado en el mes de julio y agosto de 2024, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Consumo julio de 2024.

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de julio de 2024, le informamos lo siguiente:

Debido a que, al momento de elaborar la factura de junio de 2024, la lectura registrada por el medidor del citado servicio, no se encontraba acorde con el promedio mensual de los consumos, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 18 metros cúbicos.

Lo anterior, con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: "*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 períodos 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*".

Así las cosas, con el fin de investigar la causa de la desviación significativa, el día 06 de julio de 2024, enviamos a uno de nuestros técnicos al inmueble en mención, el cual, observó que, el medidor no tenía los tapones de seguridad y los tornillos que sujetan el talco protector del odómetro estaban maltratados, no obstante, se soltó el conector de salida del medidor y se evidencio que no funcionaba, así mismo, se observó que,

utilizaban una estufa semi industrial de un quemador mediano y el usuario del servicio informo que preparaba fritos para la venta. La lectura tomada fue de 505 metros cúbicos.

Para la elaboración de la factura del mes julio de 2024, se verificó que, entre los meses de junio y julio de 2024, se consumió un total de 316 metros cúbicos teniendo en cuenta las diferencias de lecturas registradas por el medidor retirado y el medidor instalado el 13 de julio de 2024, tal como detallamos en el siguiente párrafo:

Teniendo en cuenta que, la última lectura tomada al medidor retirado No. K-4504126-22, antes que se realizara su cambio, había sido de 246 metros cúbicos, (factura del mes de mayo de 2024), a la lectura 559 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (es decir 13 de julio de 2024), esto muestra una diferencia de 313 metros cúbicos, más los 7 metros cúbicos registrados por el nuevo medidor No. SH-21012543-24, al momento de elaborar la factura del mes de julio de 2024, nos arroja un total de 320 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 316 metros cúbicos, correspondiente a 203 y 113 metros cúbicos para los meses de junio y julio de 2024, respectivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de julio de 2024, los 185 metros cúbicos de consumo que faltaban por cobrar en el mes de junio de 2024, por valor de \$511.308.00, más los 113 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de julio de 2024, por valor de \$291.678.00, para completar los 316 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de junio de 2024, de los 185 metros cúbicos, por valor de \$511.308.00, cobrados en la facturación del mes de julio de 2024, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: **"... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuario 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"**.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el ajuste de consumo del mes de junio de 2024 cobrado en la facturación del mes de julio de 2024 y confirma el consumo facturado en el mes de julio de 2024.

Consumo agosto de 2024.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de agosto de 2024 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21012543-24, 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)
Ago-24	36		7		0.9899		29

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2024 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de

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.

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 18 de octubre de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una visita técnica, mediante la cual se observó que, el medidor estaba en buen estado y funcionamiento, centro de medición despejado, se realizó prueba de hermeticidad y no se encontró fuga de gas, así mismo, se encontró una estufa semi industrial de un quemador mediano, el usuario informo que anteriormente hacían comidas rápidas.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. SH-21012543-24, presentaba una lectura de 75 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de agosto de 2024.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de agosto de 2024 corresponde 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 dicha factura.

En lo referente al **numeral 3**, correspondiente al ACUERDO DE PAGO_26/04/2024 (Intereses de financiación), le informamos que, con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio, el día 25 de abril de 2024 y registrado en nuestro sistema comercial el día 26 de abril de 2024, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de diciembre de 2023; enero, febrero y marzo de 2024, por la suma total de \$280.823.00; más un recargo por no facturado por valor de \$2.362.00, de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$1.040.038.00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$1.323.223.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000.00., y se le hizo un descuento de \$7.560.00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.315.66300.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 35 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. Es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y por ende, se generan intereses de financiación.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 1.436
RECONEXION REVISION PERIODICA	\$ 19.359
REVISION PERIODICA	\$ 77.136

CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 14.657
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 7.554
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 65.832
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 23.224
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 11.442
TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 237.619
TRABAJOS RED INTERNA	\$ 180.202
REFINANCIACION EXCLUIDA	\$ 491.825
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 102.076
CONSUMO	\$ 65.614
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 1.437
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 1.250

Los conceptos indicados como "intereses de Financiación", corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día el día 25 de abril de 2024 y registrado en nuestro sistema comercial el día 26 de abril de 2024, por lo que, no es posible acceder a su petición.

Ahora bien, referente al **numeral 4**, correspondiente al concepto de RECONEXION_27/04/2024, le informamos que, revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se está facturado un concepto de RECONEXION_27/04/2024, correspondiente a la reconexión efectuada el día 27 de abril de 2024, toda vez que, se encontraba suspendido desde el día 09 de marzo de 2024 por mora en el pago de las facturas de los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_27/04/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2024.

Con relación a los cobros realizados por el concepto de RECONEXION_27/04/2024, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/94, 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 ibídem, 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 142/94, 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 RECONEXION_27/04/2024, 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 142/94.

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 concepto de RECONEXION_27/04/2024, 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 abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

En lo referente a los conceptos indicados en los **numerales 5 y 6**, correspondientes a MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_22/07/2024 y MODIFICACION RED INTERNA_22/07/2024 (Intereses de financiación), le informamos que, con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$219.495.00, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_22/07/2024 y el valor de \$58.420.00, bajo el concepto de MODIFICACION RED INTERNA_22/07/2024 (Intereses de financiación), que corresponden a las reparaciones reportadas como cumplidas el día 13 de julio de 2024, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se cambió el medidor, debido a que, estaba parado y no marcaba consumo, así mismo, se cambió manguera de la estufa, ya que, tenía abrazaderas y presentaba fuga de gas por conector flexo metálico, no obstante, se anuló TEE del punto de consumo, debido a que, tenía la manguera con abrazaderas. El medidor retirado tenía lectura de 559 metros cúbicos y se dejó instalado medidor nuevo No. SH-21012543-24. Como constancia, anexamos copia del acta de visita diligenciada al momento de hacer las reparaciones.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$277.915.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, a través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, las reparaciones objeto de reclamo, si fueron efectuadas.

Los conceptos indicados en el **numeral 7** como **"Intereses de Financiación"** (MODIFICACION RED INTERNA_22/07/2024 y ACUERDO DE PAGO_26/04/2024), corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

En lo referente al **numeral 8**, correspondiente al **Subsidio y Ajuste de Subsidio (2m3 - Junio-2024)**, le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "Artículo 3º. **SUBSIDIOS**. De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

En cuanto a los conceptos del **numeral 9**, le informamos que, corresponden al **Interés de Mora y RECARG MORAÂ GRAVAD OTROS SERV**, los cuales, se cobran de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: **INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio**. De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

Ahora bien, en cuanto al **numeral 10**, le informamos que, corresponde al **IVA**, el cual, es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, debido a que, corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

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

GSS012/73
219758023

Anexo lo enunciado