

Rad No.: 25-240-101770

Barranquilla, 15/01/2025

Señor(a)
 ANGEL RAFAEL MANJARRES CORREA
 Carrera 35 No. 15 – 33
 Santa Marta

Contrato: 2162442

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de diciembre de 2024, radicada bajo el No. 24-006068, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 35 No. 15 – 33 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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*", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024.

Sea lo primero aclarar que la factura del mes de septiembre de 2024, se generó por un valor total de \$88,815.00, y no por valor de \$52,563.00, como manifiesta en su escrito.

Ahora bien, teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre la factura del mes de agosto de 2024, la cual se generó por un valor total de \$113,052.00, y la factura del mes de noviembre de 2024, la cual se generó por un valor total de \$165,988.00, le informamos que para GASCARIBE S.A. E.S.P., también se hace necesario pronunciarse sobre las facturas de los meses de septiembre y octubre de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que, en la presente comunicación, solo nos pronunciaremos sobre los cargos facturados en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024, en los siguientes términos:

Verificadas las facturas en comento, se cobraron los siguientes conceptos del servicio de gas natural:

No.	Concepto	ago-24		
		Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 4.965	\$ 0	\$ 0
2	Ajuste de Consumo (6m3 - Mayo-2024)	\$ 16.116	\$ 0	\$ 0
	Ajuste de Consumo (7m3 - Junio-2024)	\$ 19.460	\$ 0	\$ 0
	Ajuste de Consumo (7m3 - Julio-2024)	\$ 19.978	\$ 0	\$ 0
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 48.212	\$ 0	\$ 0
3	Financiacion_24/11/2023	\$ 210	\$ 387	\$ 0
	INTERESES DE FINANCIACION (REVISION PERIODICA_24/11/2023)	\$ 1.104	\$ 2.037	\$ 387
4	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 189	\$ 0
-	TOTAL FACTURA	\$ 113.052		
		sep-24		

No.	Concepto	Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	Saldo Anterior	\$ 36.248	\$ 0	\$ 0
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 4.959	\$ 0	\$ 0
3	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 43.035	\$ 0	\$ 0
4	Financiacion_24/11/2023	\$ 243	\$ 350	\$ 0
	INTERESES DE FINANCIACION (REVISION PERIODICA_24/11/2023)	\$ 1.280	\$ 1.843	\$ 350
5	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 8	\$ 2
6	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 497	\$ 0
-	TOTAL FACTURA	\$ 88.815		

		oct-24		
No.	Concepto	Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	Saldo Anterior	\$ 52.567	\$ 0	\$ 0
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 4.965	\$ 0	\$ 0
3	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 67.584	\$ 0	\$ 0
4	Financiacion_24/11/2023	\$ 226	\$ 366	\$ 0
	REVISION PERIODICA_24/11/2023	\$ 1.190	\$ 0	\$ 0
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 1.926	\$ 366
6	Financiacion_30/10/2024	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0
7	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 23	\$ 4
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 1.071	\$ 0
-	TOTAL FACTURA	\$ 132.073		

		nov-24		
No.	Concepto	Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	Saldo Anterior	\$ 79.506	\$ 0	\$ 0
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 4.952	\$ 0	\$ 0
3	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 74.425	\$ 0	\$ 0
4	Financiacion_24/11/2023	\$ 262	\$ 321	\$ 0
	REVISION PERIODICA_24/11/2023	\$ 1.377	\$ 0	\$ 0
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 1.691	\$ 321
6	Financiacion_26/11/2024	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0
7	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 40	\$ 8
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 1.300	\$ 0
-	TOTAL FACTURA	\$ 165.988		

Con relación a los conceptos señalados en las tablas anteriores, nos permitimos informarle lo siguiente:

En cuanto al concepto de **Cargo Fijo**, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso."*

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia”.

En cuanto al **consumo del mes de agosto de 2024 y los ajustes de consumos cobrados en el citado periodo**, los cuales se encuentran señalados en el **Numeral 2**, de la tabla relativa a los conceptos facturados en el mes de agosto de 2024, le informamos que estos ya fueron objeto de estudio, tal como detallamos a continuación:

El día 23 de septiembre de 2024, el señor ANGEL RAFAEL MANJARRES CORREA, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad por consumo del mes de agosto de 2024 y los ajustes de consumos cobrados en el citado periodo), del derecho de petición presentado por usted el día 23 de diciembre de 2024.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 23 de septiembre de 2024 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-149464 del 2 de octubre de 2024, en la cual, se le informó la decisión de la empresa y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: *"Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos..."*.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 23 de diciembre de 2024, relativo a la inconformidad por el consumo del mes de agosto de 2024 y los ajustes de consumos cobrados en el citado periodo, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-149464 del 2 de octubre de 2024, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-149464 del 2 de octubre de 2024.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.

Con relación al **Saldo Anterior**, le indicamos que, corresponden a los valores de las facturas que el usuario no ha acreditado pago antes de la fecha de generación de la siguiente factura.

Para el caso que nos ocupa, corresponde a las facturas de los meses que relacionamos en el cuadro No. 1.

Estado de Cuenta	Año	Mes	Saldo Pendiente	Valor en Reclamo	Límite de Pago
2141436568	2024	10	\$ 30.976,00	\$ 0,00	25/11/2024
2139933850	2024	9	\$ 0,00	\$ 0,00	22/10/2024
2138499268	2024	8	\$ 0,00	\$ 0,00	20/09/2024

Consideramos importante señalar que, el día 23 de septiembre de 2024, el usuario del servicio realizó un pago por valor de \$37,646.00, el cual se aplicó mal saldo pendiente del mes de agosto de 2024.

Así mismo, le indicamos que, tal como señalamos en la comunicación No. 24-240-149464 del 2 de octubre de 2024, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la facturación del mes de agosto de 2024, en el sentido de descontar el valor total de \$39,158.00, por conceptos de consumo.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la factura del mes de septiembre de 2024, se reflejó el valor de \$36,248.00, bajo el concepto de Saldo Anterior, correspondiente al saldo pendiente de la factura del mes de agosto de 2024.

Respecto a los **consumos de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024**, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses en mención corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. L-156886, 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)
Sept - 24	6,944		6,929		0.9917		15
Oct - 24	6,968		6,944		0.9910		24
Nov - 24	6,993		6,968		0.9906		25

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de 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 24 de diciembre de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual observó el medidor y la estufa residencial de cuatro (4) quemadores en buen estado. Así mismo, realizó pruebas de presión, hermeticidad y funcionamiento, no detectó anomalías. Finalmente, constató que el servicio era compartido para dos apartamentos.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. L-156886, presentaba una lectura de 7,011 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de noviembre de 2024.

Cabe anotar que, la situación encontrada en el citado inmueble no cumple con las normas técnicas y de seguridad vigente, además representa una situación insegura, tanto para el inmueble como para los vecinos y el sistema de distribución de gas natural. Por lo cual, le solicitamos retirar la conexión en mención.

De acuerdo con la legislación vigente, todos los inmuebles deben contar con instalación del servicio de gas natural según lo establecido en el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, el cual indica lo siguiente: *"Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual del consumo"*.

En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con La Empresa, establece entre las Obligaciones del suscriptor o usuario lo siguiente: *"Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio."*

Así mismo, el citado Contrato establece entre las Causales de Suspensión lo siguiente: *"Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio"*.

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.*

Y en su capítulo III, artículo 18 establece “Cada suscriptor o usuario deberá contar con su correspondiente equipo de medida individual, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio”.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024, corresponden 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 dichas facturas.

Referente a los conceptos de **REVISION PERIODICA_24/11/2023** (INTERESES DE FINANCIACION en las facturas de agosto y septiembre de 2024) y **Financiacion_24/11/2023**, le informamos que, el día 23 de noviembre de 2023, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó la revisión periódica² de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total de \$116,931.pp (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISION PERIODICA_24/11/2023	\$98,261
Financiacion_24/11/2023	\$18,670
Total	\$116,931

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 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 cuanto a los conceptos de **Financiacion_30/10/2024** y **Financiacion_26/11/2024**, relativos al **Cobro de Duplicado**, le informamos que, estos se cobran de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

2 “ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: “5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.** (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: “**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación”. Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

Los conceptos de **RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV, INTERES DE MORA NO GRAVADO**, relativos al **Interés de Mora**, 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.

El **IVA**, 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.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el valor ajustado de la factura del mes de agosto de 2024 y los conceptos facturados en los meses de septiembre, octubre, noviembre de 2024.

Consideramos importante señalar que, a la fecha, el citado servicio registra un saldo pendiente por valor de \$30,976.00 y \$37,817.00, correspondiente a las facturas de los meses de octubre y noviembre de 2024, las cuales contaban con fecha límite de pago los días 25 de noviembre y 23 de diciembre de 2024, respectivamente.

Así mismo, registra un saldo corriente por valor de \$71,691.00, correspondiente a la factura del mes de diciembre de 2024, la cual cuenta con fecha límite de pago el día 23 de enero de 2025.

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 y la defensa de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.

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, a excepción del consumo del mes de agosto de 2024 y los ajustes de consumos cobrados en el citado periodo, los cuales se encuentran señalados en el Numeral 2, de la tabla relativa a los conceptos facturados en el mes de agosto de 2024, 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS006/73
222081216