

Rad No.: 25-240-102818

Barranquilla, 22/01/2025

Señor(a)
 ERMINIA RODRIGUEZ MELENDEZ
 Calle 2 No. 11 - 68
 Tasajera.

Contrato: 17189074

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 9 de enero de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000028, le aclaramos que, el servicio de gas natural identificado con el contrato No. 17189074, señalado en la referencia de su escrito, corresponde al inmueble registrado en nuestro sistema comercial con la dirección Calle 2 No. 11 – 68 de Tasajera, y no al ubicado en la Calle 2 No. 11 – 68 de Pueblo Viejo, una vez aclarado lo anterior, nos permitimos realizar 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 agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

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 agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
	PRODUCTO GAS NATURAL					
1	SALDO ANTERIOR	\$ 27.195	\$ 0	\$ 28.731	\$ 0	\$ 34.789
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 29.498	\$ 36.334	\$ 38.921	\$ 47.808	\$ 30.207
3	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 17.699	-\$ 21.801	-\$ 23.353	-\$ 28.685	-\$ 18.124
4	FINANCIACION_16/03/2023	\$ 246	\$ 313	\$ 300	\$ 277	\$ 342
	REVISION PERIODICA_16/03/2023	\$ 1.294	\$ 1.644	\$ 1.576	\$ 1.455	\$ 1.799
5	MODIFICACION RED INTERNA_05/04/2023	\$ 1.927	\$ 2.333	\$ 2.257	\$ 2.121	\$ 2.514
6	MODIFICACION CENTRO MEDICION_05/04/2023	\$ 2.235	\$ 2.704	\$ 2.616	\$ 2.462	\$ 2.914
7	FINANCIACION_06/11/2024 Y/O COBRO DUPLICADO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.785	\$ 0
8	IVA	\$ 833	\$ 691	\$ 700	\$ 746	\$ 594
9	INTERES DE MORA	\$ 396	\$ 442	\$ 205	\$ 189	\$ 295
10	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.372	\$ 6.071	\$ 6.221	\$ 6.631	\$ 5.236
Valor Total		\$ 53.297	\$ 28.731	\$ 58.174	\$ 34.789	\$ 60.566

Cuadro No.1

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

- 1. SALDO ANTERIOR** corresponde a los valores de facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos

ocupa corresponde a las facturas de los meses de julio, septiembre y noviembre de 2024, cuyas fechas límite de pago eran los días 10 de agosto, 10 de octubre y 7 de diciembre de 2024.

2. **CONSUMO** con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-7740821-11, 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	1665		1656		0,9899		9
sep-24	1676		1665		0,9917		11
oct-24	1688		1676		0,9910		12
nov-24	1702		1688		0,9906		14
dic-24	1711		1702		0,9938		9

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.

Ahora bien, conforme a su solicitud, el día 17 de enero de 2025 enviamos a una de nuestras firmas contratista al predio en comento, el fin de efectuar una revisión técnica de la instalación, pero no fue posible por causas ajenas a la empresa (predio solo y enrejado).

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 16 de enero de 2024, el medidor No. F-7740821-11, presentaba una lectura de 1725 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de diciembre de 2024.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

3. **SUBSIDIO** 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).

4. **FINANCIACION 16/03/2023 – REVISION PERIODICA 16/03/2023 los** conceptos anteriormente mencionados corresponden a la revisión periódica de instalaciones seguras efectuada en el citado inmueble en la fecha 14 de marzo de 2023, por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica² 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.

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

instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio, no cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual no se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Para el caso en mención, le informamos que, la revisión periódica³ de instalaciones internas del servicio de gas natural, tuvo un costo total \$116.931,00. (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_16/03/2023	\$ 98.261
FINANCIACION_16/03/2023	\$ 18.670
Total	\$ 116.931

Cabe resaltar que, una vez efectuadas las reparaciones respectivas, el día 13 de abril de 2024, la instalación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue certificada.

- 5. MODIFICACION RED INTERNA 05/04/2023** 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 \$122.889,00, bajo el mencionado concepto, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 4 de abril de 2023, con ocasión al proceso de la revisión periódica. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: alargue de red interna, instalación de válvula de red interna por inexistencia del misma, reinstalación de conector flexible al punto de consumo.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$122.889,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

- 6. MODIFICACION CENTRO MEDICION 05/04/2023** corresponde a los trabajos realizados el día 4 de abril de 2023 los cuales consistieron en realizar cambio de válvula de acometida, regulador y accesorio "U" las cuales presentaban fuga

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICION_05/04/2023 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2023.

Con relación al cobro realizado por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICION_05/04/2023, 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

*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.

3 "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.

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 concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICION_05/04/2023, 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 concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICION_05/04/2023, 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 de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- 7. FINANCIACION 06/11/2024 Y/O COBRO DUPLICADO** le informamos que, este se cobra 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.
- 8. 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.
- 9. INTERÉS DE MORA** se cobra 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.
- 10. 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.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASACRIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

Ahora bien, respecto a lo manifestado en su escrito relativo a los trabajos efectuados en el predio en comento, constatamos que, estos fueron ejecutados el día 4 de abril de 2023, y estos fueron recibidos a satisfacción del usuario, así mismo ya no se encuentran en garantía.

Respecto a la reposición los acabados finos, le informamos que, los trabajos que realiza la empresa cubren en caso de requerirse, los resanes en cemento y materiales comerciales de fácil consecución, sin embargo, la reposición de acabados finos tales como granito vaciado, mármol y piezas de cerámica fina e importada, etc, deberán ser asumidas por el usuario.

Por lo anterior, no es posible acceder a la reposición de los acabados solicitados por usted.

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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.
222565387