

Rad No.: 25-240-104921

Barranquilla, 4/02/2025

Señor(a)
 ADALBERTO GARCIA AYCARDI
 Carrera 44 No. 18 – 74
 Ciénaga, Magdalena

Contrato: 17208708

Asunto: Verificación de facturación – Solicitud de información crédito Brilla.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 15 de enero de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000061, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 44 No. 18 – 74 de Ciénaga, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación del mes de diciembre de 2024 por valor de \$489.766.00, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

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 el mes de diciembre de 2024, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		dic-24
1	Saldo Anterior	\$ 27.937
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 36.919
3	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 22.152
4	ACUERDO DE PAGO_13/11/2024	\$ 2.467
5	RECONEXION_14/11/2024	\$ 2.136
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 10.492
7	IVA	\$ 427
8	INTERES DE MORA	\$ 322
Valor total producto Gas		\$ 58.548
Servicios Financieros (Serv.Susc.51924772)		
9	Saldo Anterior	\$ 217.122
	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 12.102
	ACUERDO DE PAGO_13/11/2024	\$ 64.522
	ACUERDO DE PAGO_13/11/2024	\$ 12.668
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 123.478
	INTERES DE MORA	\$ 1.326
Valor Total Producto Brilla		\$ 431.218
Valor Total Factura		\$ 489.766

Cuadro No. 1

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

- **Ítem 1 Saldo Anterior:**

Referente al concepto de Saldo Anterior, le indicamos que, corresponde valor adeudado por el mes de noviembre de 2024, el cual, no fue cancelado por el usuario del servicio dentro de la fecha límites de pago.

- **Ítem 2 CONSUMO DE GAS NATURAL:**

Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5106883-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: *"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"*.

En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *"Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación del mes de diciembre de 2024 se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5106883-24, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Dic 24	11	0.9938	56	45

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes **de diciembre de 2024, de 11 metros cúbicos**, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura ejecutada el día 25 de enero de 2025, el medidor No. K-5106883-24, presentaba una lectura de 66 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de diciembre de 2024.

- **Ítem 3 SUBSIDIO:**

En lo referente al **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).

• **Ítem 4 ACUERDO DE PAGO_13/11/2024:**

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 13 de noviembre de 2024 debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, por la suma total de \$116.444.00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$350.200.00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$466.644.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$449.685.00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 60cuotas, 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	\$ 1.475
RECONEXION REVISION PERIODICA	\$ 55.526
REVISION PERIODICA	\$ 104.123
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 19.781
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 7.757
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 12.783
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 3.986
TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 185.352
CONSUMO - RESCREG048	\$ 6.698
CONSUMO	\$ 50.729
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 1.475
TOTAL	\$ 449.685

• **Ítem 5 RECONEXION_14/11/2024:**

El día 18 de septiembre de 2024, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de julio y agosto de 2024. La citada orden, fue ejecutada el día 19 de septiembre de 2024 y al momento de realizar la suspensión del servicio, no fue demostrado el pago de la deuda vencida.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generaron nuevas órdenes de suspensión, las cuales, fueron ejecutadas el día 12 de octubre de 2024 y 7 de noviembre de 2024.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual..."*

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: *"Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna".*

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Aunado a lo anterior, en el respaldo de la factura, se indica que, contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la factura.

Consideramos importante mencionarle que, el reverso de nuestra factura cuenta con una leyenda que establece lo siguiente:

"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución." (Subrayado y negrita fuera de texto).

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-793 del año 2012, establece los presupuestos para la validez del aviso previo contenido en la factura, al afirmar que:

(...)

*"La Corte considera que no. **Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos.** Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.*

Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso (...)."

(...)

En consonancia con los criterios estipulados por la Corte Constitucional, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 372 de 2018, trata de manera pormenorizada apartes de la Sentencia T-793 del año 2012, y afirma que:

(...)

"No obstante, esta entidad también ha tenido en cuenta la jurisprudencia emitida por la misma Corporación Constitucional, dentro de su función de revisión de los fallos de tutela, admitiendo que aun cuando se trate de asuntos de carácter particular y concreto y con efectos interpartes, es pertinente aplicarlos, cuando la causal de suspensión sea la de mora en el pago o la falta de pago.

Por lo tanto, se acogió también lo señalado en la Sentencia T-793 de 2012, en torno a aceptar que se respetan los derechos de contradicción y defensa al usuario, cuando la prestadora allega con la factura un aviso previo a la suspensión del servicio, que sea adecuado, es decir, en el cual se le informe al usuario el(los) motivo(s) de suspensión, los recursos que proceden en su contra, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse, aceptar lo contrario, sería tanto como

coadyuvar a que se le vulnere el Derecho a un Debido Proceso al usuario y/o suscriptor y así fue como se refirió la Corte Constitucional, frente al aviso previo adecuado.” (Subrayado y negrita fuera de texto).

(...)

En virtud de lo anterior, con el aviso previo adecuado en la factura entendemos cumplir el debido proceso para la suspensión del servicio en consonancia con lo estipulado en la Sentencia T-793 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

Al eliminar la causal de suspensión con el pago realizado el día 14 de noviembre de 2024 se generó la orden de reconexión, que fue ejecutada el día 14 de noviembre de 2024, y su costo de \$71.723.00, fue cobrado en la facturación del servicio, para cancelarlo en un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, efectuada por mora en el pago de la facturación, teniendo en cuenta que esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

- **Ítem 6 INTERESES DE FINANCIACION:**

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.

- **Ítem 7 IVA:**

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.

- **Ítem 8 INTERES DE MORA:**

1 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: “Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato”.

El **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.

- **Ítem 9 SERVICIOS FINANCIEROS BRILLA:**

Nos permitimos informarle que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por la empresa.

Entre los principales requisitos, se establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato el crédito Brilla.

Para el caso en mención, se están facturando dos créditos Brilla, tal como señalamos a continuación:

- El primer crédito fue adquirido en el mes de noviembre de 2019, por ADALBERTO ANTONIO GARCIA AYCARDI deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$3.033.000,00 pactado a 36 cuotas.
- El segundo crédito fue adquirido en el mes de diciembre de 2022, por ADALBERTO ANTONIO GARCIA AYCARDI deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$6.869.560,00 pactado a 60 cuotas.

Ahora bien, se evidencio que se han realizado 4 acuerdos de pago, en el producto brilla, tal y como se relaciona a continuación: en los meses de septiembre, diciembre de 2023 y en abril de 2024 y el ultimo y vigente en el mes noviembre de 2024 refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de abril a noviembre de 2024, por valor de \$1.556.179,00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$7.373.799,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$50.000,00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$8.850.200,00., que fue refinanciado a 60 cuotas, de las cuales se han cobrado 3 cuotas y se han pagado 0 cuotas, con una cuota mensual aproximada por valor de \$204.310,00.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, 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.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizaron unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello por lo que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

Por lo que si no desea pagar tanta financiación puede abonar al capital debido a que la financiación se genera cada vez que se genera la factura.

En el evento que requiera generar un cupón de pago parcial le informamos que podrá solicitarlo a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente -sin su conocimiento-, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

- a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:
 - i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - ii. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

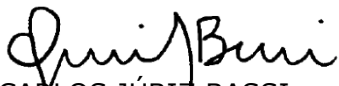
De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por los mencionados conceptos en la facturación del mes de diciembre de 2024.

En cuanto a su solicitud de soporte, nos permitimos anexar actas de suspensión, acuerdo de pago de Gas y reconexión efectuadas en el citado servicio.

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, exceptuando servicios financieros Brilla, 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

GSS022/73
GSS007/73
222739575

Anexo lo enunciado.