

Rad No.: 25-240-108730

Barranquilla, 25/02/2025

Señor(a)  
 INES MARIA CARABALLO RINCON  
 Calle 4D No. 21E - 65 San Fernando  
 Santa Marta

Contrato: 17123414

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de febrero de 2025, radicada bajo el No. 25-000686, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 4D No. 21E - 65 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 septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024, enero de 2025.

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 pronunciará sobre los conceptos facturados en los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024, enero de 2025.

De acuerdo con lo anterior, al revisar la citada factura, constatamos que se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural:

Concepto	sep-24		oct-24	
	Capital	Interes	Capital	Interes
Saldo Anterior	\$ 34.752	\$ 0	\$ 0	\$ 0
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 0	\$ 0	\$ 3.259	\$ 0
SUBSIDIO 50.00% Cons.	\$ 0	\$ 0	<span style="color:red">-\$ 1.630</span>	\$ 0
CONSUMO - RESCREG048	\$ 0	\$ 0	\$ 464	\$ 0
SUBSIDIO - RESCREG048 50.00% Cons.	\$ 0	\$ 0	<span style="color:red">-\$ 232</span>	\$ 0
ACUERDO DE PAGO_11/06/2024	\$ 621	\$ 1.964	\$ 0	\$ 0
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 103	\$ 325	\$ 0	\$ 899
ACUERDO DE PAGO_11/06/2024	\$ 426	\$ 0	\$ 0	\$ 0
RECONEXION_12/06/2024	\$ 1.983	\$ 1.025	\$ 0	\$ 0
ACUERDO DE PAGO_28/09/2024	\$ 0	\$ 0	\$ 5.951	\$ 1.419
RECONEXION_30/09/2024	\$ 0	\$ 0	\$ 1.842	\$ 1.519
Financiacion_17/08/2024	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
REVISION PERIODICA RES 059	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
RECARG MORAÂ GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 6	\$ 0	\$ 0
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.113%)	\$ 0	\$ 389	\$ 0	\$ 0
IVA	\$ 63	\$ 0	\$ 171	\$ 0
<b>SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.51946452)</b>				
Saldo Anterior	\$ 262.030	\$ 0	\$ 0	\$ 0
SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 5.777	\$ 0	\$ 5.781	\$ 0
ACUERDO DE PAGO_30/01/2024	\$ 17.116	\$ 13.305	\$ 14.846	\$ 15.402
Financiacion_30/01/2024	\$ 0	\$ 3.548	\$ 0	\$ 0
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.113%)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

<b>TOTAL</b>	<b>\$ 343.433</b>	<b>\$ 36.261</b>
--------------	-------------------	------------------

<b>Concepto</b>	<b>nov-24</b>		<b>dic-24</b>	
	<b>Capital</b>	<b>Interes</b>	<b>Capital</b>	<b>Interes</b>
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 10.288	\$ 0	\$ 6.738	\$ 0
SUBSIDIO 50.00% Cons.	-\$ 5.144	\$ 0	-\$ 3.369	\$ 0
CONSUMO - RESREG048	\$ 2.448	\$ 0	\$ 0	\$ 0
SUBSIDIO - RESREG048 50.00% Cons.	-\$ 1.224	\$ 0	\$ 0	\$ 0
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 2.386	\$ 0	\$ 2.410
ACUERDO DE PAGO_28/09/2024	\$ 1.991	\$ 3.768	\$ 1.738	\$ 3.804
RECONEXION_30/09/2024	\$ 1.848	\$ 1.151	\$ 1.844	\$ 1.129
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.113%)	\$ 0	\$ 1	\$ 0	\$ 0
IVA	\$ 453	\$ 0	\$ 458	\$ 0
<b>SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.51946452)</b>				
Saldo Anterior	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 5.711	\$ 0	\$ 5.589	\$ 0
ACUERDO DE PAGO_28/09/2024	\$ 15.475	\$ 14.834	\$ 14.627	\$ 15.743
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.113%)	\$ 0	\$ 150	\$ 0	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 37.394</b>		<b>\$ 35.959</b>	

<b>Concepto</b>	<b>ene-25</b>	
	<b>Capital</b>	<b>Interes</b>
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 3.556	\$ 0
SUBSIDIO 50.00% Cons.	-\$ 1.778	\$ 0
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 2.063
ACUERDO DE PAGO_28/09/2024	\$ 2.449	\$ 3.257
RECONEXION_30/09/2024	\$ 2.015	\$ 937
IVA	\$ 392	\$ 0
<b>SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.51946452)</b>		
SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 5.472	\$ 0
ACUERDO DE PAGO_28/09/2024	\$ 16.232	\$ 14.198
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 35.902</b>	

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

Referente al **Saldo Anterior**, le indicamos que corresponde a la factura del mes de agosto de 2024, la cual no había sido cancelada al momento de expedir la factura del mes de septiembre de 2024.

#### **Consumo de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025.**

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No U-151271-V, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

<sup>1</sup> 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.

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Sep-24	1883		1883		0.9917		0
Oct-24	1884		1883		0.9910		1
Nov-24	1887		1884		0.9906		3
Dic-24	1889		1887		0.9938		2
Ene-25	1890		1889		0.9948		1

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 y referente al **Hecho No 2**, le indicamos que el día 21 de febrero de 2025 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una visita, mediante la cual se observó las instalaciones sin anomalías.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025 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.

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 ( $20\text{m}^3$ ).

En cuanto a los conceptos de **Consumo - RESCREG048** y **Subsidio - RESCREG048**, nos permitimos indicarle que de acuerdo con lo establecido por el Gobierno Nacional, mediante la Resolución CREG 048 del 7 de abril de 2020 modificada por la Resolución CREG 109 de 2020, expedidas con el fin de mitigar el efecto derivado de la pérdida de capacidad de ingresos, con ocasión de la pandemia Covid-19, se estableció una nueva forma de cobro de su tarifa de gas, de tal manera que usted pague un menor valor durante este período. La medida fue diseñada con el fin de ofrecer un alivio económico a los usuarios durante el estado de emergencia por el COVID 19.

Por lo anterior, Gases del Caribe S.A. E.S.P., hizo retroactivo a partir del mes de abril de 2020 y por 4 meses; de esta manera su tarifa de gas natural presentó un valor máximo igual al valor facturado en el mes de marzo de 2020 durante dicho plazo.

De acuerdo con esta disposición, la diferencia entre la tarifa real y la tarifa aplicada fue facturada a partir del quinto mes con incrementos que no superaron la variación del IPC del año inmediatamente anterior en los primeros doce (12) meses y a partir del mes 13 en adelante el incremento de la tarifa no podrá superar la variación del IPC más 6%, aplicando una tasa de interés en un plazo máximo de sesenta (60) meses. Los intereses de los meses de abril y mayo de 2020, fueron asumidos por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su plan de alivios, con el fin de propender por la alternativa que procurara el mayor beneficio de los usuarios.

Referente al concepto **Acuerdo De Pago\_11/06/2024**, le indicamos que, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 11 de junio de 2024, por el usuario

del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de septiembre de 2023 a mayo de 2024.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2024.

Referente al cobro de **Reconexion\_12/06/2024** le indicamos que corresponde a la reconexión realizada el día 12 de junio de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 23 de octubre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **Reconexion\_12/06/2024** fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de acuerdo de pago\_11/06/2024 - reconexion\_12/06/2024, 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 3º 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 3º 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 acuerdo de pago\_11/06/2024 - reconexion\_12/06/2024, 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 3º 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 acuerdo de pago\_11/06/2024 - reconexion\_12/06/2024, 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 julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024(acuerdo de pago\_11/06/2024) junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024(reconexion\_12/06/2024), por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Respecto a los conceptos de **Financiacion\_17/08/2024 - Revisión Periódica RES 059**, le informamos que, el día 17 de agosto de 2024, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica<sup>2</sup> de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple

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.

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 \$128.039 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$107.596
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$20.443
<b>Total</b>	<b>\$128.039</b>

Es importante señalar que el día 28 de septiembre de 2024, se realizó un acuerdo de pago tal como de detalla a continuación:

Respecto al concepto de **Acuerdo De Pago\_28/09/2024** 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 28 de septiembre de 2024 debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de junio a septiembre de 2024, por la suma total de \$41.657; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$323.245; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$364.902.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$344.257.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinaciado a un plazo de 72 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 refinaciada 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:

Conceptos	Valor
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 1.904
REVISION PERIODICA	\$ 117.276
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 23.766
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 8.328
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 31.587
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 138.194
CONSUMO - RESCREG048	\$ 1.926
CONSUMO	\$ 21.091
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 185
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 344.257</b>

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 28 de septiembre de 2024 por lo que no es posible acceder a su petición.

Con respecto a la **Reconexion\_30/09/2024** le indicamos que la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 22 de agosto de 2024 y la reconexión efectuada el día 30 de septiembre de 2024 le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 16 de agosto de 2024 fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de las facturas de los meses de junio y julio de 2024 La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 22 de agosto de 2024 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

El anterior procedimiento, se realizó de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que 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".*

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

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 permitírselle 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(s) 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 del servicio de gas natural, con el acuerdo de pago realizado el día 28 de septiembre de 2024, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 30 de septiembre de 2024, y su costo de \$57.378\_.oo, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142<sup>3</sup> 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.

En cuanto al cobro del concepto de **seguro Deudores Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento o declaración de invalidez del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el **Seguro Deudores Brilla**, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

Referente al concepto **Acuerdo De Pago\_28/09/2024 Brilla**, le indicamos que El día 28 de septiembre de 2024, el señor usuario del servicio realizó mediante atención de nuestro servicio refinanciación y/o acuerdo de pago de los saldos pendientes por cancelar que presentaba el citado servicio, en el cual se canceló una cuota inicial por la suma de \$20.000.

Es importante anotar que, el valor total adeudado de \$3.062.365.oo fue refinaciado a un plazo de 120 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

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.

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.

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

---

**3 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".

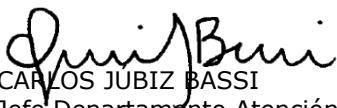
del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Conforme a lo señalado y al **Hecho No 3**, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en la prestación del 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](http://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](http://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

GSS013/73  
223722447