

Rad No.: 25-240-119888

Barranquilla, 30/04/2025

Señores
 NORIS HURTADO CANTILLO
 ANA MARIA LANDABAUER FUENTES
 Personera Municipal San Zenón – Magdalena
personeriamunicipalsanzenonmag@gmail.com
 Calle 10 No. 3 - 37
 San Zenón – Magdalena.

Contrato: 66411586

Asunto: Verificación de facturación y solicitud de información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 9 de abril de 2025, radicada bajo el No. 25-008311, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la CL 10 KR 3 – 37 de San Zenón - Magdalena, le aclaramos que, el servicio de gas natural del inmueble en comento corresponde al No. 66411586 de contrato de prestación de servicio y no a los No. 66401568 y 666401568, una vez, aclarado lo anterior, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados en los meses de enero, febrero y marzo de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses en comento.

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 mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación		
		ene-25	feb-25	mar-25
	PRODUCTO GAS NATURAL			
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 111.334	\$ 81.200	\$ 78.667
2	SUBSIDIO	-\$ 34.496	-\$ 32.107	-\$ 31.898
3	FINANCIACION_18/03/2021	\$ 599	\$ 613	\$ 0
	REVISION PERIODICA_18/03/2021	\$ 3.153	\$ 3.228	\$ 0
4	MODIFICACION RED INTERNA_31/03/2021	\$ 4.378	\$ 4.934	\$ 4.124
5	IVA	\$ 74	\$ 45	\$ 15
6	INTERES DE MORA	\$ 37	\$ 0	\$ 0
7	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 406	\$ 245	\$ 77
Valor Total Gas Natural		\$ 85.485	\$ 58.158	\$ 50.985
Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS			
8	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 26.067
9	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 3.230	\$ 3.158	\$ 3.116
10	CREDITO BRILLA_04/09/2024	\$ 53.653	\$ 56.873	\$ 57.223
11	INTERES DE MORA	\$ 74	\$ 0	\$ 121

BARRANQUILLA - COLOMBIA
 CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
 AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
 CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
 Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

12	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 46.088	\$ 44.294	\$ 42.581
Valor Total Productos Brilla		\$ 103.045	\$ 104.325	\$ 129.108
Valor Total Factura		\$ 188.530	\$ 162.483	\$ 180.093

Cuadro No.1

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

- 1. CONSUMO DE GAS NATURAL** referente al consumo facturado en los meses de enero, febrero y marzo de 2025, le informamos lo siguiente:
 - Consumo enero de 2025** con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de enero de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-299321-15, 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)
ene-25	2872		2832		0,9969		40

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de enero de 2025 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.

- Consumo del mes de febrero de 2025** revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, el consumo del mes de febrero de 2025 ya fue objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente:

El día 6 de marzo de 2025, las señoras NORIS HURTADO CANTILLO - ANA MARIA LANDABUR FUENTES, presentó en nuestras oficinas un derecho de petición bajo radicado No. 25-005057, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado del mes de febrero de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 9 de abril de 2025 bajo radicado No. 25-008311.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 6 de marzo de 2025 bajo radicado No. 25-005057 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-114154 del 27 de marzo de 2025, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto de consumo del mes de febrero de 2025, 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...*".

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.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 9 de abril de 2025 bajo radicado No. 25-008311, relativo a la inconformidad con los conceptos facturados, incluyendo el consumo del mes de febrero de 2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-114154 del 27 de marzo de 2025, 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. 25-240-114154 del 27 de marzo de 2025.

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: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

- **Consumo marzo de 2025** con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de enero de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-299321-15, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146², tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
mar-25	2931		2902		0,9952		29

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de marzo de 2025 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 29 de abril de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se descartó fuga en la instalación del servicio.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. F-299321-15, presentaba una lectura de 2968 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de marzo de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de enero, febrero y marzo de 2025 corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

2. **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%

² 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.*

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

- 3. FINANCIACION 18/03/2021 – REVISION PERIODICA 18/03/2021** los conceptos anteriormente mencionados corresponden a la revisión periódica de instalaciones seguras efectuada en el citado inmueble en la fecha 18 de marzo de 2021, por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica³ 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 periódica⁴ de instalaciones internas del servicio de gas natural, tuvo un costo total \$104.760,00. (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_18/03/2021	\$ 88.034,00
FINANCIACION_18/03/2021	\$ 16.726,00
Total	\$ 104.760,00

No obstante, a lo anterior, una vez realizadas las reparaciones respectivas, la instalación del citado servicio fue certificada el día 28 de mayo de 2021.

- 4. MODIFICACION RED INTERNA 31/03/2021** 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 \$125.378,00, bajo el mencionado concepto que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 23 de marzo de 2021, 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: reubicación de válvula de red interna por encontrarse en una zona de difícil acceso.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$125.378,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

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.

4 "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.

5. **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 ITEMS 6 Y 11 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.

LOS ITEMS 7 Y 12 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.

8. **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 al saldo del crédito brilla de la factura del mes de febrero de 2025, cuya fecha límite de pago era el día 15 de marzo de 2025. Cabe resaltar que, el producto brilla del periodo en comento se generó por la suma de \$104.325,00, y el usuario del mencionado producto acreditó pago por la suma de \$78.258,00, quedando así un saldo en mora de \$26.067,00, el cual se ve reflejado en la factura del mes de marzo de 2025.

9. **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.

10. **CREDITO BRILLA** Para el caso en mención, el crédito fue adquirido en el mes de septiembre de 2024 por el deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural a través del cual adquirió un congelador, por valor de \$2.600.000,00, pactado a 36 cuotas.

Ahora bien, si desea más información del crédito, es necesario que nos anexe copia de cédula de ciudadanía, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los meses de enero, febrero y marzo de 2025.

Respecto a las peticiones relacionadas en su escrito, GASCARIBE S.A. E.S.P. le informa lo siguiente:

Peticiones No. 1 y 2, de acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a dichas pretensiones, en el sentido de procederá revisar los conceptos facturados objeto de reclamo, encontrado que estos se encuentran facturados de manera correcta.

Así mismo respecto a lo manifestado en la **petición No. 3**, le informamos que, "GASCARIBE S.A. E.S.P. facturara mensualmente el concepto de consumo de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado o bajo el método de cálculo de consumo promedio teniendo en cuenta lo estipulado en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994", así mismo las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos que presente a la fecha de facturación.

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.

Respecto a la **petición No. 4**, de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión 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 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, excepto los ítems No. 8, 9, 10, 11 y 12 relacionados en el cuadro No. 1, 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

GSS011/73 A.E.
225805585