

Rad No.: 25-240-136337

Barranquilla, 31/07/2025

Señor(a)
 ILSE MANOSALVA VEGA
 Calle 12A No. 9 - 138 LOCAL 3
 Santa Marta.

Contrato: 66793975

Asunto: verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-003284, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 12A No. 9 - 138 LOCAL 3 de Santa Marta, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente al factor de contribución y la tarifa del cargo fijo, según lo previsto en los artículos 89 y 90 de la Ley 142 de 1994 y las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados en el mes de junio de 2025, en la presente comunicación solo nos pronunciamos al respecto.

Así las cosas, se realizó la verificación y se están cobrando los siguientes conceptos.

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		jun-25
1	Saldo Anterior	\$ 704.590
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.124
3	CONTRIBUCION	\$ 456
4	RECONEXION_11/01/2022	\$ 2.592
	RECONEXION_22/08/2023	\$ 2.534
	RECONEXION_27/02/2024	\$ 2.403
	RECONEXION_29/04/2024	\$ 2.060
	RECONEXION_29/10/2024	\$ 2.052
5	RECONEXION_20/02/2025	\$ 6.893
6	INTERES DE MORA	\$ 31
7	IVA	\$ 6
8	INTERES DE FINANCIACION	\$ 17.806
Valor total producto Gas		\$ 746.547

Sea lo primero aclarar que, en la facturación en comento no se registró cobro por concepto de consumo, toda vez que, el medidor No. -3728-18 no arrojo diferencia de lectura.

Saldo Anterior

Referente al concepto de SALDO ANTERIOR, presentado en los meses analizados, le indicamos que, corresponden a los valores que no habían sido cancelados por el usuario del servicio dentro de las fechas límites de pago.

CARGO FIJO MENSUAL

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".

Contribución

Referente al concepto de **Contribución**, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 Numeral 1 de la Ley 142 de 1994, el cual, establece: "*se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley".*

RECONEXION 11/01/2022, **RECONEXION 22/08/2023,**
RECONEXION 27/02/2024, **RECONEXION 29/04/2024** **y**
RECONEXION 29/10/2024.

RECONEXION 11/01/2022

El concepto de RECONEXION_11/01/2022 corresponde a la reconexión realizada el día 11 de enero de 2022, 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 4 de enero de 2020.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_11/01/2022, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2022.

RECONEXION 22/08/2023

El concepto de RECONEXION_22/08/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 22 de agosto de 2023, 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 21 de junio de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_22/08/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2023.

RECONEXION 27/02/2024

El concepto de RECONEXION_27/02/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 27 de febrero 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 16 de febrero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_27/02/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2024.

RECONEXION 29/04/2024.

El concepto de RECONEXION_29/04/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 29 de abril 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 22 de abril de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_29/04/2024, fue diferido/diferidos a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2024.

RECONEXION 29/10/2024

El concepto de RECONEXION_29/10/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 29 de octubre 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 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_29/10/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de octubre de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de **RECONEXION 11/01/2022,** **RECONEXION 22/08/2023,** **RECONEXION 27/02/2024,** **RECONEXION 29/04/2024 y RECONEXION 29/10/2024,** 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 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 **RECONEXION 11/01/2022, RECONEXION 22/08/2023, RECONEXION 27/02/2024, RECONEXION 29/04/2024 y RECONEXION 29/10/2024**, 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 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 **RECONEXION 11/01/2022, RECONEXION 22/08/2023, RECONEXION 27/02/2024, RECONEXION 29/04/2024 y RECONEXION 29/10/2024**, 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 enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2022, para la reconexión ejecutada el día 11 de enero de 2022, los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 para la reconexión ejecutada el día 22 de agosto de 2023, los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024 para la reconexión ejecutada el día 27 de febrero de 2024, los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024 para la reconexión ejecutada el día 29 de abril de 2024 y los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2024, enero y febrero de 2025 para la reconexión ejecutada el día 29 de octubre de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

RECONEXION 20/02/2025

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 20 de febrero de 2025, y la reconexión efectuada el día 20 de febrero de 2025, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 13 de febrero de 2025, 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 del mes de enero de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 20 de febrero de 2025 a las 3:42pm 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 los servicios comerciales, por política de cartera, se suspenderán con un (1) mes vencido, como es su caso.

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 del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 20 de febrero de 2025 a las 3:47pm, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 20 de febrero de 2025, y su costo de \$62.657.00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994.

Con relación a su solicitud de descontarle el costo de la reconexión, le indicamos que, para la empresa no es factible acceder a dicha petición, teniendo en cuenta que, el Gobierno anunció la objeción al proyecto de ley que pretendía eliminar el cobro por reconexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios (P. L. 016/15S-190/15C) por considerar que, esta reforma a la Ley 142 de 1994 es inconstitucional, ya que vulnera el principio de solidaridad y es un factor de inequidad contra las personas que pagan oportunamente sus obligaciones.

De igual manera, consideramos importante mencionarle que, según lo dispone el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos se encuentran facultadas para cobrar un cargo por concepto de reconexión que cubra los costos en los que se incurre al realizar dicha actividad.

Así las cosas, para que la empresa restablezca el servicio que ha sido suspendido, el usuario debe eliminar las causas que dieron origen a tal suspensión y pagar los gastos en que incurra la empresa prestadora con ocasión a la reinstalación o reconexión del servicio.

A la fecha, ninguna Corte ha declarado ilegal el cobro de los costos de la reconexión del servicio suspendido, por lo tanto la norma se encuentra vigente y es de obligatoria aplicación, tanto para la empresa como para los usuarios de dichos servicios.

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.

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

Interés 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".*

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

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.

Intereses de Financiación

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.

Por lo anterior GASCARIBE S.A. E.S.P., los valores cobrados en la factura del mes de junio de 2025.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS001/73
229061513