

Rad No.: 25-240-136575

Barranquilla, 1/08/2025

Señor(a)
YULEIDY CAROLINA GARCÍA MUÑOZ
Carrera 16B No 1B – 22
Santa Marta

Contrato: 2186427

Asunto: Verificación de Facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 14 de julio de 2025, radicada bajo el No. 25-016353, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 16B No 1B – 22 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Sea lo primero en aclarar que la factura de julio de 2025, no se había generado al momento de presenta su reclamación.

Ahora bien, después de haber aclarado lo anterior, GASCARIBE S.A.E.S.P le dará tramite a las facturas de los meses de mayo y junio de 2025.

De acuerdo con lo anterior, al revisar las citadas facturas, constatamos que se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural:

Conceptos	may-25		jun-25	
	Capital	Interes	Capital	Interes
Saldo Anterior	\$ 59.204	\$ 0	\$ 0	\$ 0
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 144.346	\$ 0	\$ 152.034	\$ 0
SUBSIDIO 58.52% Cons.	-\$ 32.484	\$ 0	-\$ 33.207	\$ 0
RECONEXION_13/06/2023	\$ 2.730	\$ 53	\$ 0	\$ 0
Financiacion_25/08/2023	\$ 327	\$ 281	\$ 337	\$ 271
REVISION PERIODICA_25/08/2023	\$ 1.725	\$ 0	\$ 1.774	\$ 0
MODIFICACION RED INTERNA_23/09/2023	\$ 1.272	\$ 0	\$ 1.307	\$ 0
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 2.364	\$ 0	\$ 2.272
MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_23/09/202	\$ 1.762	\$ 1.225	\$ 1.809	\$ 1.173
RECARG MORA RED INTERNA	\$ 0	\$ 50	\$ 0	\$ 54
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.925%	\$ 0	\$ 815	\$ 0	\$ 945
IVA	\$ 459	\$ 0	\$ 442	\$ 0
Total	\$ 184.129		\$ 129.211	

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 abril de 2025, la cual no había sido cancelada al momento de expedir la factura del mes de mayo de 2025.

Consumo de mayo de 2025.

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

En cuanto al concepto de consumo de mayo de 2025 le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora Yuleidy Carolina García Muñoz, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 24 de junio de 2025 radicada con solicitud No. 228359199 a través de la cual manifestó desacuerdo con el cobro del consumo de mayo de 2025, que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 24 de junio de 2025, fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 9 de julio de 2025 a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (no hubo falla en el consumo facturado), contra la que se otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales podía presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es decir, que el término para interponer los recursos vencía el día 15 de julio de 2025, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

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...*".

Es decir, que los valores cobrados por concepto de consumo de mayo de 2025 quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 14 de julio de 2025 relativo al cobro del consumo de mayo de 2025, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal no. 228359199 del 9 de julio 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 la respuesta del reclamo no. 228359199 del 9 de julio de 2025.

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 de junio de 2025

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de junio de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No K-4043151-21 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)
Jun-25	1027		979		0.9875		47

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

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.*

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación y la **Petición No 2**, el día 17 de julio de 2025 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó medidor en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad y el funcionamiento del medidor es normal estufa de 4 quemadores residencial.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-4043151-21 presentaba una lectura de 1042 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de junio de 2025.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de junio de 2025 corresponde 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 dicha factura.

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).

El concepto de **Reconexion_13/06/2023**, corresponde a la reconexión realizada el día 13 de junio 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 27 de mayo de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **Reconexion_13/06/2023** fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2023.

Financiacion_25/08/2023 - Revisión Periódica_25/08/2023 - Modificación Red Interna_23/09/2023 - Modificación Centro Medición_23/09/2023 le indicamos que la revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución² (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido por la Resolución CREG No.059 de 2012, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informó a través de comunicación anexa a la facturación del servicio

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.

de gas natural, el plazo con el que cuenta para revisar y certificar las instalaciones internas de este servicio, cuyo plazo máximo se indica en la factura.

Para el caso en mención, revisada nuestra base de datos constatamos que, la revisión periódica de instalaciones fue realizada por parte de uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC el día 24 de agosto de 2024 (registrado en sistema el 25 de agosto de 2023), a través de la cual, se encontraron varios defectos, que detallamos a continuación: se encontró fuga en la interna, una en el conector después de medición a 40ppm. Tramo de tubería a la vista sin anclajes dos quemadores y el horno dañados.

El día 22 de septiembre de 2023 (registrado en sistema el día 23 de septiembre de 2023), una de las firmas contratistas, realizó tanto la reconexión del servicio como las reparaciones pendientes, las cuales, consistieron en: se desmontó centro de medición, para cambiar punto de interna con fuga se cambió conector izquierdo de 1 pieza perforado se dejó instalación hermética sin defecto, medidor en buen estado.

Cabe señalar que, el costo de los trabajos de reparación antes señalados, ascendió a la suma de \$156.489, facturado en un plazo de 48 cuotas, y se está cobrando bajo el concepto de "MODIFICACION RED INTERNA_23/09/2023 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_23/09/2023".

Finalmente, el día 25 de septiembre de 2023, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., realizó la certificación de instalaciones internas del servicio de gas natural, al constatar que esta cumple con las normas técnicas de seguridad vigente.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de **Reconexion_13/06/2023 - Modificacion Centro Medición_23/09/2023**, 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 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_13/06/2023 - Modificacion Centro Medición_23/09/2023 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 Reconexion_13/06/2023 - Modificacion Centro Medición_23/09/2023 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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2023 (Reconexion_13/06/2023), septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 enero de 2024 (Modificacion Centro Medición_23/09/2023), por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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.

El **Interés de Mora**, (RECARG MORA RED INTERNA - INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.925%)) 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.

Referente a la **Petición No 1**, le indicamos que se le explica cada concepto cobrado en las facturas de mayo y junio de 2025.

Con relación a la **Petición No 3** le indicamos que es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$63.756 por concepto de consumo, registrado en la factura del mes junio de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$179.454, correspondiente a la factura del meses de mayo, junio, y julio de 2025 que no es objeto de reclamo.

Respecto a la **Petición No 4** le indicamos que no es factible realizar ajustes toda vez que corresponde a los servicios prestados por la Empresa.

Conforme a lo señalado, 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 (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, excepto consumo de mayo de 2025 dentro de los cinco (5) 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 Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS013/73
229159934