

Rad No.: 25-240-137993

Barranquilla, 11/08/2025

Señor(a)
BELIZA ALMANZA CABAÑA
Carrera 9 No. 5 - 56 Apartamento 1
Santa Rosalía - Magdalena

Contrato: 17164664

Asunto: Verificación de facturación, terminación de contrato y solicitud de información.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas e atención al usuario, el día 21 de julio de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000902, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 9 No. 5 - 56 Apartamento 1 de Santa Rosalía, 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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025.

Cabe resaltar que, 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 las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25
	PRODUCTO GAS NATURAL					
1	SALDO ANTERIOR	\$ 25.322	\$ 50.488	\$ 76.233	\$ 102.307	\$ 128.612
2	ACUERDO DE PAGO_21/02/2024	\$ 11.108	\$ 10.017	\$ 11.451	\$ 11.504	\$ 11.605
	RECONEXION_23/02/2024	\$ 2.468	\$ 2.372	\$ 2.565	\$ 2.600	\$ 2.642
	RECONEXION_04/10/2024	\$ 2.107	\$ 1.935	\$ 2.185	\$ 2.204	\$ 2.233

	RECONEXION_04/12/2024	\$ 2.022	\$ 1.831	\$ 2.096	\$ 2.112	\$ 2.136
3	IVA	\$ 106	\$ 136	\$ 112	\$ 114	\$ 116
4	INTERES DE MORA	\$ 117	\$ 538	\$ 708	\$ 979	\$ 1.336
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.238	\$ 8.916	\$ 6.957	\$ 6.792	\$ 6.521
Valor Total Gas Natural		\$ 50.488	\$ 76.233	\$ 102.307	\$ 128.612	\$ 155.201
Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS					
6	SALDO ANTERIOR	\$ 111.539	\$ 221.712	\$ 333.901	\$ 447.511	\$ 561.357
7	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 5.166	\$ 5.243	\$ 5.339	\$ 5.419	\$ 5.500
8	ACUERDO DE PAGO_21/02/2024	\$ 53.558	\$ 40.963	\$ 54.679	\$ 53.919	\$ 53.543
9	INTERES DE MORA	\$ 252	\$ 1.219	\$ 1.606	\$ 2.179	\$ 3.060
10	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 51.197	\$ 64.764	\$ 51.986	\$ 52.329	\$ 51.940
Valor Total Productos Brilla		\$ 221.712	\$ 333.901	\$ 447.511	\$ 561.357	\$ 675.400
Valor Total Factura		\$ 272.200	\$ 410.134	\$ 549.818	\$ 689.969	\$ 830.601

Cuadro No.1

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

SALDO ANTERIOR corresponde a los valores de facturas que el usuario no acredito pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025, cuya fecha límite de pago eran los días:6 de marzo, 5 de abril, 9 de mayo, 11 de junio y 9 de julio de 2025.

LOS CONCEPTOS RELACIONADOS EN EL ÍTEM NO. 2 referente al acuerdo de pago, le informamos que, los ítems identificados en el cuadro No. 2 corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 21 de febrero 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 octubre, noviembre, diciembre de 2023, enero y febrero de 2024 en relación al producto gas natural.

Concepto	Valor Total
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 2.413
REVISION PERIODICA	\$ 41.802
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 9.186
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 11.834
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 44.470
RECONEXION DESDE ACOMETIDA	\$ 226.709
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 53.021
CONSUMO	\$ 47.496
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 1.062

Cuadro No.2

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 36 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.

Ahora bien, las reconexiones realizadas, según relación del cuadro No. 3, las cuales, se generaron luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a las suspensiones efectuadas los días según lo estipulado en el cuadro No. 3:

Concepto	Fecha Suspensión	Fecha Reconexión	Factura 1er Cobro	No. Cuotas
RECONEXION_23/02/2024	01-dic-2023	23-feb-2024	Mar-24	24
RECONEXION_04/10/2024	19-sep-2024	04-oct2024	Oct-24	24
RECONEXION_04/12/2024	18-oct-2024	04-dic2024	Dic-24	24

Cuadro No.3

Es de anotar que, el cobro por los conceptos de RECONEXION_23/02/2024, RECONEXION_04/10/2024 y RECONEXION_04/12/2024 fueron diferidos a un plazo de 24 cuotas cada una, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación de los meses según la relación del cuadro No. 3.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/02/2024, RECONEXION_23/02/2024, RECONEXION_04/10/2024 y RECONEXION_04/12/2024, 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 los conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/02/2024, RECONEXION_23/02/2024, RECONEXION_04/10/2024 y RECONEXION_04/12/2024, 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 los conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/02/2024, RECONEXION_23/02/2024, RECONEXION_04/10/2024 y RECONEXION_04/12/2024, 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 de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024 para el concepto de **ACUERDO DE PAGO_21/02/2024**; marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024 para el concepto de **RECONEXION_23/02/2024**; octubre, noviembre, diciembre de 2024, enero y febrero de 2025 para el concepto de **RECONEXION_04/10/2024**; diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025 para el concepto de **RECONEXION_04/12/2024**; por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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.

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, 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.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025 relacionados al producto gas natural.

Ahora bien, relativo al **CRÉDITO BRILLA**, tal como le manifestamos en nuestra comunicación No. 25-240-136993 del 4 de agosto de 2025, la señora OLMYS LORENA BORJA ALMANZA deudor del crédito, quien en calidad de usuario del servicio tomo el crédito y autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural. No obstante, GASCARIBE S.A. E.S.P., retiró de la factura del mencionado servicio de gas natural el saldo pendiente por cancelar por concepto del citado crédito brilla a nombre de la señora OLMYS LORENA BORJA ALMANZA.

Cabe resaltar que, a partir de la facturación del mes de agosto de 2025 solo verá reflejado el crédito brilla tomado a nombre de la señora BELIZA ALMANZA CABAÑA.

Ahora bien, le informamos que, para dar por terminado el contrato de prestación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, es necesario que el propietario realice la solicitud por escrito anexando Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días de haber sido expedido. Si se trata de una persona jurídica, deberá aportar el Certificado de Existencia y Representación legal, no mayor a 30 días y fotocopia de la cedula.

Así mismo le indicamos que, es necesario que se encuentre paz y salvo con el servicio de gas natural, el cual presenta un saldo corriente pendiente por cancelar por valor de \$410.765,00, correspondiente a las facturas de los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.003.146,00. Para cancelar dichos valores y de conformidad con lo señalado en el inciso tercero del artículo primero del decreto 828 de 2007, lo invitamos a acercarse a nuestras oficinas de atención a usuarios, con el fin de facilitarle una nueva factura correspondiente al valor del servicio público.

Por lo anterior, no es procedente para GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitar la terminación del contrato del servicio de gas natural en el inmueble antes mencionado, toda vez que, no aportó los documentos requeridos y presenta saldos pendientes por cancelar.

Consideramos importante indicar que, una vez presente la documentación requerida, se encuentra a paz y salvo y cumpla con los requisitos, GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitará su solicitud de terminación del contrato de prestación del servicio de gas natural.

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

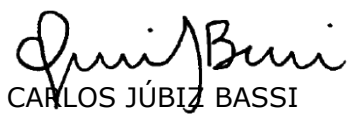
Peticiones No. 1 y 2, por las razones anterior expuestas, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a dicha pretensiones.

Petición No. 3, GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado tramite a dicha solicitud, teniendo en cuentas lo anterior expuesto.

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 relacionados al crédito 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

GSS011/73
229381912