

Rad No.: 23-240-155424

Barranquilla, 3/11/2023

Señor(a)
 JOSE MANUEL FLORIAN PEDROZO
 Villa Dariana Manzana 39 Casa 2
 Valledupar

Contrato: 6241055

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 13 de octubre de 2023, radicada bajo el No. 23-004825, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Villa Dariana Manzana 39 Casa 2 de Valledupar, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre el valor de \$330.895.00, cobrados en la factura del mes de septiembre de 2023, le daremos tramite en los siguientes términos:

En cuanto a los conceptos que se le está cobrando en la factura le informamos que, al revisar factura del mes de septiembre de 2023, constatamos que, se cobraron los siguientes cargos por el servicio de gas natural.

Ítem	Concepto	sep-23
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 27.059
2	RECONEXION 06/03/2023	\$ 9.499
3	OTROS CONCEPTOS DIFERIDOS RESCREG 059 (ABRIL 2020)	\$ 8
	CONSUMO DIFERIDO RESCREG 059 (MAYO 2020)	\$ 476
	CONSUMO DIFERIDO RESCREG 059 (JUNIO 2020)	\$ 364
	OTROS CONCEPTOS DIFERIDOS RESCREG 059 (JUNIO 2020)	\$ 2
4	CONSUMO RESCREG048	\$ 4.187
	SUBSIDIO RESCREG048	-\$ 2.093
5	SUBSIDIO	-\$ 13.530
6	IVA	\$ 3
7	INTERESES DE MORA	\$ 504
TOTAL SERVICIO		\$ 26.489
8	SERVICIOS FINANCIEROS	
	SALDO ANTERIOR	\$ 298.147
	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 404
	ACUERDO DE PAGO 19/04/2023	\$ 1
	ACUERDO DE PAGO 19/04/2023	\$ 23

INTERESES DE MORA	\$ 5.828
TOTAL SERVICIO	\$ 6.259
Valor Total	\$ 330.895

Con relación a los conceptos relacionados en las tablas anteriores, nos permitimos informarle lo siguiente:

1. CONSUMO CORRESPONDIENTE AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de septiembre de 2023, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-1279810-2009, 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)
sep-23	2164		2155		0.9929		9

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de septiembre de 2023, 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.

2. RECONEXION 06/03/2023

El concepto de RECONEXION 06/03/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 6 de marzo 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 24 de febrero de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION 06/03/2023, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2023.

Con relación al cobro realizado por el concepto de RECONEXION 06/03/2023, 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"

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.

(...)

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 06/03/2023, 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 06/03/2023, 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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

3. PLAN ALIVIO

Le informamos que en el citado servicio se activó automáticamente un plan de alivio financiero, con ocasión del cual se financió la suma de \$522.242.00, correspondiente a las facturas de los meses de abril, mayo y junio de 2023, cuyo pago se encontraban en mora, difiriendo el concepto de consumo a un plazo de 36 meses sin cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitió iniciar su pago a partir del mes agosto de 2020, y el resto de los conceptos facturados incluido el crédito Brilla y otros servicios, de igual forma se financiaron a un plazo de 36 meses sin el cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitirá iniciar su pago a partir de la facturación siguiente.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Resolución 059 de 2020 expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG).

4. 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., le informa que hará retroactiva a partir del mes de abril la aplicación de esta medida y por 4 meses; de esta manera su tarifa de gas natural tendrá 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 será facturada a partir del quinto mes con incrementos que no superen la variación del IPC del año inmediatamente anterior en los primeros doce (12) meses y 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, serán asumidos por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su plan de alivios, con el fin de propender por la alternativa que procure el mayor beneficio de los usuarios.

De acuerdo con todo lo anterior, en la facturación del mes de septiembre de 2023 se reflejó el ajuste en la tarifa de consumo a través de los conceptos de CONSUMO - RESCREG048 y SUBSIDIO - RESCREG048, con ocasión a las medidas de tarifa transitoria indicadas por el gobierno nacional, como detallamos en los párrafos anteriores.

5. 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).

6. 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.

7. 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.

8. SERVICIOS FINANCIEROS

Ahora bien, nos permitimos informarle que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por la empresa.

Entre los principales requisitos, se establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario, para lo cual debe aportar las

dos últimas facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato el crédito Brilla.

Para el caso en mención, se están facturando 2 créditos Brilla, tal como señalamos a continuación:

- El primer crédito fue adquirido en el mes de enero de 2019, por el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$ 2.354.601,00 pactado a 48 cuotas, de las cuales se han cancelado 41 cuotas.
- El segundo crédito fue adquirido en el mes de agosto de 2019, por el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$ 355.663,00 pactado a 12 cuotas, de las cuales se han cancelado 8 cuotas.

Le informamos que en el citado servicio se activó automáticamente un plan de alivio financiero, con ocasión del cual se financió la suma de \$ 442.343,00 correspondiente a las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio de 2020 y el valor de \$2.959,00 de la factura de julio de 2020 cuyo pago se encontraban en mora, difiriendo el concepto de consumo a un plazo de 36 meses sin cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitió iniciar su pago a partir del mes agosto de 2020, y el resto de los conceptos facturados incluido el crédito Brilla y otros servicios, de igual forma se financiaron a un plazo de 36 meses sin el cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitirá iniciar su pago a partir de la facturación siguiente, por lo que a la fecha presenta un saldo en mora de \$ 304.435,00. Es importante mencionar que las tiene pendiente por cancelar las facturas de noviembre de 2022 a septiembre de 2023, por el producto brilla.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Resolución 059 de 2020 expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG).

Por otra parte, de acuerdo con su solicitud, de generar facturas independientes separando el servicio de gas y el crédito brilla, le informamos que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a lo requerido, debido a que cuando el usuario tomó el crédito Brilla, autorizó el cobro a través de la factura del servicio del gas natural.

De acuerdo con lo anterior, si desea más información de la solicitud de crédito, debe solicitarlo el deudor por escrito anexando copia de cedula de ciudadanía, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Consideramos importante indicarle además que, La Empresa sólo suspende el servicio por el incumplimiento del pago de los valores correspondientes al servicio público de gas natural y no por las cuotas del Crédito Brilla.

En el evento que requiera pagar por separado el valor del servicio público, de conformidad con lo señalado en el inciso tercero del artículo primero del decreto 828 de 2007, lo invitamos a comunicarse con nuestro Chat en la página web www.portal.gascaribe.com, con el fin que se le facilite una nueva factura correspondiente al valor del servicio público.

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, a excepción del plan alivio y del producto financiero 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

GSS004/73
GSS022/73
205527803