

Rad No.: 24-240-153721

Barranquilla, 28/10/2024

Señor(a)
EVA LUZ MENDOZA CARILLO
Las Américas - Brazil Manzana J Casa 4
Valledupar.

Contrato: 66302572

Asunto: Verificación de facturación, confirmación de comunicación y solicitud de información.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 17 de septiembre de 2024, radicada bajo el No. 24-003762, a la cual se le abrió etapa probatoria, mediante la comunicación No. 24-240-150124 del 7 de octubre de 2024, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Las Américas Brasil Manzana J Casa 4 de Valledupar, 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 mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados de **consumo, revisión periódica, reconexión financiación 28/12/2020 e instalación del servicio**, reflejados en la factura del periodo de agosto de 2024, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Consideramos importante aclarar al usuario que, el reclamo verbal presentado el día 10 de julio de 2024 bajo Interacción No. 216225964, en nuestras oficinas de atención al usuario, corresponde a la inconformidad con el consumo facturado para el periodo de junio de 2024, y no de agosto de 2024, toda vez que, a la mencionada fecha, dicha factura de agosto no se había generado, por lo cual nos permitimos desvirtuar dicha afirmación en su escrito, así mismo, le informamos que, el valor de \$187.387, corresponde al valor total de la factura del mes de agosto de 2024.

Ahora bien, el **CONSUMO FACTURADO DEL PERIODO DE JUNIO DE 2024** ya fue objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente: el día 10 de julio de 2024, la señora EVA LUZ MENDOZA CARRILLO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un reclamo verbal bajo Interacción No. 216225964, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado para el periodo de junio de 2024), del derecho de petición presentado por usted el día 17 de septiembre de 2024 bajo radicado No. 24-003762.

Al respecto, es importante indicarle que el reclamo verbal bajo Interacción No. 216225964, presentado el día 10 de julio de 2024 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-137545 del 26 de julio de 2024, en la cual, se le confirmo el cobro por concepto de consumo del mes de junio de 2024, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 12 de agosto de 2024, la señora EVA LUZ MENDOZA CARRILLO, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 24-240-137545 del 26 de julio de 2024. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-24-201776 del 27 de agosto de 2024, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicación No. 24-240-137545 del 26 de julio de 2024, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 17 de septiembre de 2024 bajo radicado No. 24-003762., relativo a la inconformidad con el consumo facturado, incluyendo el mes de junio de 2024, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-137545 del 26 de julio de 2024, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-137545 del 26 de julio de 2024.

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*".

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el **CONSUMO DEL MES DE AGOSTO DE 2024** corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-8841421-14, 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)
ago-24	1724		1701		0,9924		23

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2024 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 7 de octubre de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, el cual observo que, el medidor se encuentra en buen estado, 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-8841421-14, presentaba una lectura de 1763 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de agosto de 2024.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de agosto de 2024 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.

Ahora bien, los conceptos de **FINANCIACION 28/12/2020, INSTALACION DEL SERVICIO 28/12/2020, RECONEXION 28/12/2020**, le informamos lo siguiente: estos corresponden a una negociación de deuda realizada por la señora EVA LUZ MENDOZA el día 22 de diciembre de 2020 en una de nuestras oficinas de atención al usuario, y esta fue ingresada a nuestro sistema de gestión comercial el día 28 de diciembre de 2024, dicho valor negociado correspondiente a la factura de diciembre de 2020.

Concepto	Valor Total
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 412
REF INTERES RED INTERNA	\$ 108

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.*

REVISION PERIODICA	\$ 1.522
CERTIFICACIÓN INSTALAC PREVIA	\$ 2.096
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 733
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 608
REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 2.231
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 6.738
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 2.682
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 2.272
RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 928
RECARGO POR MORA GRAVADO OS	\$ 114
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 1.700
RECARGO POR MORA NO GRAVADO CC	\$ 363
RECARGO POR MORA NO GRAVADO SP	\$ 1.646
CONSUMO	\$ 62.078
CONSTRUCCIÓN RED INTERNA	\$ 35.315
DUPLICADO DE FACTURA	\$ 132
CARGO POR CONEXIÓN	\$ 14.052
CARGO FIJO	\$ 4.582
IVA COBRO DUPLICADO	\$ 26
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 338
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 102

Cuadro No. 1

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2021.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de **FINANCIACION 28/12/2020, INSTALACION DEL SERVICIO 28/12/2020, RECONEXION 28/12/2020**, 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 **FINANCIACION 28/12/2020, INSTALACION DEL SERVICIO 28/12/2020, RECONEXION 28/12/2020**, 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 **FINANCIACION 28/12/2020, INSTALACION DEL SERVICIO 28/12/2020, RECONEXION 28/12/2020** 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 2021, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Cabe resaltar que, de las 72 cuotas pactadas, se han facturado 72 cuotas y restan por facturar 26 cuotas, así mismo, le informamos que el valor total financiado correspondió a la suma de \$140.778,00, y a la fecha resta pendiente por facturar el valor de \$80.923,00, por capital.

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.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados por los conceptos objeto de estudio en la presente comunicación.

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

No. 1, no es factible para la empresa acceder a dicha petición de reliquidar la factura del mes de agosto de 2024, la cual se emitió bajo el número de cupón para pagos No. 890090735 y No. de factura 2137328783, correspondiente al ciclo de facturación del 7 de julio de 2024 al 6 de agosto de 2024, toda vez que esta, fue liquidada bajo estricta diferencia de lectura, y no se evidenció error de lectura, tal como lo mencionamos anteriormente.

No. 2, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, a la presentación de su escrito, le fue facilitada una nueva factura con los valores no objeto de reclamo, así mismo, dimos trámite a lo solicitado por el usuario de informarle los conceptos objeto de reclamación.

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.

No. 4, en la factura del periodo en comento, no se ha realizado cobro por concepto de reajuste, por lo cual nos permitimos desvirtuar dicha afirmación en su escrito, ahora bien, respecto al cobro por concepto de reconexión 28/12/2020, no es factible para la empresa acceder a dicha petición, por las razones anterior expuestas.

No. 5, no es factible para la empresa, acceder a dicha petición, toda vez que los conceptos facturados objeto de análisis en la presente comunicación, se encuentran facturados de manera correcta y corresponden a servicios prestado por GASCARIBE S.A. E.S.P.

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, solo para los conceptos de consumo, financiación 28/12/2020, instalación del servicio 28/12/2020, reconexion 28/12/2020 e intereses de financiación, reflejados en la factura del mes de agosto de 2024, 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 JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS011/73 A.E.
218772190