

Rad No.: 24-240-152127

Barranquilla, 17/10/2024

Señor(a)
 MARISWOL MULFORD PEREZ
 Calle 36 No. 6ª -36
 Soledad - Atlántico

Contrato: 48080123

Asunto: Confirmación De Comunicación – Verificación De Facturación.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de septiembre de 2024, radicada bajo el No.24-019235, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4E No. 57C – 33 de Soledad - Atlántico, 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 abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024.

Verificadas las facturas en comento, se cobraron los siguientes conceptos del servicio de gas natural:

| No | Conceptos | Abri-24 | May-24 | jun-24 | jul-24 | ago-24 |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | SALDO ANTERIOR | \$5.176.629 | \$5.392.918 | \$5,576,773 | \$5,755,206 | \$5,491,526 |
| 2 | CARGO FIJO MENSUAL | \$ 4.914 | \$ 4.937 | 4,952 | \$4,961 | \$4,965 |
| 3 | CONTRIBUCION (8.9% Cons. + 8.9% C. Fijo) | \$ 437 | \$ 439 | \$441 | \$442 | \$442 |
| 4 | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_23/08/2023 | \$ 0 | \$ 5.584 | \$5,793 | \$6,070 | 6,789 |
| | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_02/11/2023 | \$ 0 | \$ 23.085 | \$23,692 | \$ 0 | \$ 0 |
| | RECONEXION_27/09/2023 | \$ 1.801 | \$ 1.777 | \$1,863 | \$1,926 | \$2,023 |
| | RECONEXION_11/11/2023 | \$ 1.732 | \$ 1.699 | \$1,787 | \$1,851 | \$1,952 |
| | RECONEXION_26/12/2023 | \$ 1.663 | \$ 1.626 | \$1,713 | \$1,776 | \$1,877 |
| | Financiacion_10/08/2023 | \$ 212 | \$ 181 | \$204 | \$217 | \$250 |
| | REVISION PERIODICA_10/08/2023 | \$ 1.112 | \$ 952 | \$1,075 | \$1.141 | \$1314 |
| 5 | RECONEXION_02/02/2024 | \$ 1.861 | \$ 1.808 | \$1,912 | \$1,984 | \$2,108 |
| 6 | IVA | \$ 1.295 | \$ 1.370 | \$1,469 | \$1,415 | \$5,166 |
| 7 | INTERES DE MORA(Tasa 2.501%) | \$ 114.575 | \$ 122.926 | \$117,470 | \$113,904 | \$104,789 |
| 8 | INTERESES DE FINANCIACION | \$ 6.740 | \$ 17.471 | \$16062 | \$14580 | \$13212 |
| | TOTAL SERVICIOS | \$5.312.973 | \$5.576.773 | \$5.755.206 | \$5.905.473 | \$5.643.138 |
| SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.50968377) | | | | | | |
| 9 | SALDO ANTERIOR | \$ 79.443 | \$ 106.519 | \$133,956 | \$161,781 | 189,927 |
| 10 | SEGURO DEUDORES BRILLA | \$ 483 | \$ 491 | \$500 | \$509 | \$517 |
| 11 | ACUERDO DE PAGO_23/01/2021 | \$ 20.758 | \$ 20.773 | \$21,415 | \$21,923 | \$17,216 |
| 12 | INTERES DE MORA(Tasa 2.501%) | \$ 887 | \$ 1.321 | \$1,662 | \$1,992 | \$2.272 |

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NÚM. 2-8001000 - 4 OYM REF. 73857, Junio 5 / 2019 - 250.000

| | | | | | | |
|-----------|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 13 | INTERESES DE FINANCIACION | \$ 4.948 | \$ 4.852 | \$4248 | \$3.722 | \$3.107 |
| | TOTAL SERVICIOS | \$ 106.519 | \$ 133.956 | \$161.781 | \$189.927 | \$213.034 |
| | TOTAL A PAGAR | \$5.419.492 | \$5.710.729 | \$5,916,987 | \$6,095,400 | \$5,856,172 |

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre la inconformidad con el cobro de los conceptos de Saldo anterior, MODIFICACIONES CENTRO MEDICION DEL 23-08-2023 Y 02-11-2023, reconexiones de fecha 27-09-2023, 11-11-2023, 26-12-2023 y RECONEXION_02/02/2024, acuerdos de pago de fecha 23/01/2021, VISITA TECNICA, CONSUMO NO FACTURADO, UNA FINANCIACION, REVISION PERIODICA, IVA, e INTERESES DE MORA, en la presente comunicación solo nos pronunciaremos sobre los conceptos en comento.

Referente al **SALDO ANTERIOR**, le indicamos que este valor corresponde al total de las facturas que tiene el citado inmueble pendientes por cancelar tal como detallaremos a continuación.

| Periodo | Saldo Pendiente |
|--------------|--------------------|
| ene-24 | \$4.822.993 |
| feb-24 | \$348.161 |
| mar-24 | \$164.863 |
| abr-24 | \$163.420 |
| May-24 | \$183.855 |
| Jun-24 | \$178.433 |
| Jul-24 | \$150.267 |
| Total | \$6.011.992 |

Dentro del saldo anterior, se relacionan conceptos de consumo No Facturado, su respectiva Contribución y Visita Técnica

Los días 16 de febrero y 11 de junio de 2024, usted presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios derechos de petición que versan exactamente sobre los mismos hechos (inconformidad por el cobro de los conceptos de Consumo No Facturado, su respectiva Contribución y Visita Técnica) del derecho de petición del cual se recibió traslado el día 26 de septiembre de 2024, presentado nuevamente por usted.

Al respecto, es importante indicarle que los derechos de petición de los días 16 de febrero y 11 de junio de 2024, fueron respondidos oportunamente mediante nuestras comunicaciones No. 24-240-110487 de 07 de marzo de 2024, No. 24-240-132617 de 02 de julio de 2024 y No. 24-240-136248 de 22 de julio de 2024. Por lo que, nos permitimos reiterarle lo señalado en las citadas comunicaciones.

Es importante señalar que, en las comunicaciones No. 24-240-110487 de 07 de marzo de 2024 y No. 24-240-136248 de 22 de julio de 2024, se le indicó que los valores con los cuales se encuentra inconforme, relativos a los conceptos de consumo no facturado, su respectiva contribución y visita técnica, se encuentran en firme, toda vez que no fueron presentados los recursos de la vía gubernativa contra la actuación administrativa adelantada en el citado servicio.

Consideramos importante mencionar que, en la comunicación No. 24-240-110487 de 07 de marzo de 2024, no fueron otorgados los recursos de Ley, ya que mediante la misma

GASCARIBE S.A. E.S.P., no estaba tomando decisión alguna, simplemente estaba emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, *"...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato."*

Ahora bien, 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. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ..."*

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición recibido el 26 de septiembre de 2024, fue resuelto a través de las comunicaciones No. 24-240-110487 de 07 de marzo de 2024, No. 24-240-132617 de 02 de julio de 2024 y No. 24-240-136248 de 22 de julio de 2024, que se encuentran en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica lo expresado en nuestras comunicaciones No. 24-240-110487 de 07 de marzo de 2024, No. 24-240-132617 de 02 de julio de 2024 y No. 24-240-136248 de 22 de julio de 2024.

Lo anterior, en concordancia con 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, y el cual establece: **"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...)** *Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*. (Negrillas fuera de texto).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, le reiteramos que los valores cobrados por concepto del consumo no facturado, su respectiva contribución y visita técnica, reflejados en la factura del mes de enero de 2024, se encuentran en firme, toda vez que ya fue agotada la actuación en sede administrativa, tal como fue señalado en nuestras comunicaciones No. 24-240-110487 de 07 de marzo de 2024, No. 24-240-132617 de 02 de julio de 2024 y No. 24-240-136248 de 22 de julio de 2024.

Por lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su solicitud de descontar los valores mencionados, ni entregar copia la factura actual sin incluir dichos cobros, toda vez que estos se encuentran en firme.

Cabe señalar que, contra los valores facturados en el citado servicio por concepto de Consumo No Facturado, su respectiva Contribución y Visita Técnica, no proceden los recursos de Ley, ya que mediante la presente comunicación, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS no está tomando decisión alguna, simplemente está emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, "...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato".

Respecto a los conceptos de MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_23/08/2023, MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_02/11/2023, RECONEXIÓN_27/09/2023, RECONEXIÓN_11/11/2023, RECONEXIÓN_26/12/2023, ACUERDO DE

PAGO_23/01/2021, FINANCIACIÓN_10/08/2023, Y REVISIÓN PERIODICA_10/08/2023, nos permitimos informarle lo siguiente:

El día 16 de febrero de 2024, la señora MARISOL MULFORD PEREZ, presentó a través de nuestra página web un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el cobro de los conceptos de modificación centro medición 23/08/2023, modificación centro medición 02/11/2023, reconexión 27/09/2023, reconexión 11/11/2023, reconexión 26/12/2023, acuerdo de pago 23/01/2021, financiación 10/08/2023, y revisión periodica 10/08/2023), del derecho de petición presentado por usted el día 26 de septiembre de 2024.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 16 de febrero de 2024 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto modificación centro medición 23/08/2023, modificación centro medición 02/11/2023, reconexión 27/09/2023, reconexión 11/11/2023, reconexión 26/12/2023, acuerdo de pago 23/01/2021, financiación 10/08/2023, y revisión periodica 10/08/2023 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; sin que se presentara escrito en tal sentido, dentro del término legalmente previsto para su interposición.

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...*".

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 26 de septiembre de 2024, relativo a la inconformidad con el cobro de los conceptos de modificación centro medición 23/08/2023, modificación centro medición 02/11/2023, reconexión 27/09/2023, reconexión 11/11/2023, reconexión 26/12/2023, acuerdo de pago 23/01/2021, financiación 10/08/2023, y revisión periodica 10/08/2023, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, 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 nuestra comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo 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*".

Respecto al concepto de **ACUERDO DE PAGO 23/01/2021**, de los servicios financieros brilla, le informamos que, el día 23 de enero de 2021, se ingresó a nuestro sistema comercial, un acuerdo de pago realizado por el usuario del servicio, para refinanciar la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía

a la suma de \$962.784, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses desde septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, por valor de \$133.909 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$828875.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$817.872., que fue refinanciado a 50 cuotas.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera 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.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizado unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago.

RECONEXION 02/02/2024.

El concepto de RECONEXION_02/02/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 2 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 25 de enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_02/02/2024, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de/ los conceptos de RECONEXION_02/02/2024, 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_02/02/2024, 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 3º 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_02/02/2024, 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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Así mismo nos permitimos anexarle las actas de suspensión solicitada en su escrito.

Con relación al **IVA**, nos permitimos comunicarle que, 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 al concepto de **INTERES DE MORA**, le informamos que, este 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.

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.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente, por lo cual no es factible acceder a su petición relativa a retirar de la factura dichos cobros.

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.

Respecto a su petición de entregar cupón de pago, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible acceder a su petición de aportarle cupón por este medio; sin

embargo, le informamos que, para obtener un cupón de pago por el mes actual o el mes anterior deberá ingresar a <https://portal.gascaribe.com/> y escoger la opción "Genera y paga un duplicado". Ingrese un número de contrato, escoja el período para el que quiere generar el duplicado y descargue el cupón en PDF que podrá imprimir para cancelar en un punto de recaudo, o seguir los pasos para pagos PSE a través del portal de Gases del Caribe.

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 contra los conceptos de IVA, Interés de mora, Intereses de financiación y RECONEXION 02/02/2024, de los citados periodos, 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
219126328

Anexo lo enunciado.