

Rad No.: 25-240-100495

Barranquilla, 7/01/2025

Señor(a)
 ANDRW MARTINEZ
 Carrera 1E Diagonal 54D - 54 Apto
 Barranquilla

Contrato: 67504214

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 16 de diciembre de 2024, radicada bajo el No. 24-025247, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 1E Diagonal 54D - 54 Apto de Barranquilla, 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 julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024.

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

		jul-24	
No.	Concepto	Capital	Intereses
	SERV.GAS		
1	Saldo Anterior	\$ 82.984	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 52.511	\$ 0
3	Financiacion_03/02/2024	\$ 218	\$ 874
4	INSTALACION DEL SERVICIO_03/02/2024	\$ 10.525	\$ 42.321
5	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 31.507	\$ 0
6	IVA	\$ 5.320	\$ 0
7	INTERES DE MORA	\$ 0	\$ 595
-	TOTAL FACTURA	\$ 163.841	

		ago-24		
No.	Concepto	Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	Saldo Anterior	\$ 80.857	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 55.718	\$ 0	\$ 0
3	Financiacion_03/02/2024	\$ 171	\$ 918	\$ 0
4	INSTALACION DEL SERVICIO_03/02/2024	\$ 2.803	\$ 15.147	\$ 0
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 5.414	\$ 29.260	\$ 5.559
6	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 33.431	\$ 0	\$ 0
7	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 0	\$ 165	\$ 31
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 585	\$ 0
-	TOTAL FACTURA	\$ 163.197		
		sep-24		



No.	Concepto	Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	Saldo Anterior	\$ 163.197	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 62.759	\$ 0	\$ 0
3	Financiacion_03/02/2024	\$ 297	\$ 783	\$ 0
4	INSTALACION DEL SERVICIO_03/02/2024	\$ 4.883	\$ 12.919	\$ 0
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 9.432	\$ 24.956	\$ 4.742
6	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 37.656	\$ 0	\$ 0
7	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 0	\$ 175	\$ 33
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 666	\$ 0
-	TOTAL FACTURA		\$ 247.186	

No.	Concepto	Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	Saldo Anterior	\$ 247.186	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 48.651	\$ 0	\$ 0
3	Financiacion_03/02/2024	\$ 221	\$ 853	\$ 0
4	INSTALACION DEL SERVICIO_03/02/2024	\$ 10.713	\$ 14.076	\$ 0
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 27.191	\$ 5.167
6	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 29.191	\$ 0	\$ 0
7	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 0	\$ 365	\$ 69
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 1.381	\$ 0
-	TOTAL FACTURA		\$ 326.682	

No.	Concepto	Capital	Intereses	IVA
	SERV.GAS			
1	Saldo Anterior	\$ 326.682	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 54.637	\$ 0	\$ 0
3	Financiacion_03/02/2024	\$ 191	\$ 859	\$ 0
4	INSTALACION DEL SERVICIO_03/02/2024	\$ 9.232	\$ 14.175	\$ 0
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 27.382	\$ 5.202
6	SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 32.782	\$ 0	\$ 0
7	RECARG MORA RED INTERNA	\$ 0	\$ 537	\$ 102
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 0	\$ 1.936	\$ 0
-	TOTAL FACTURA		\$ 408.153	

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

Con relación al **Saldo Anterior**, le indicamos que, corresponden a los valores de las facturas que el usuario no había acreditado pago antes de la fecha de generación de la siguiente factura.

Para el caso que nos ocupa, corresponde a las facturas de los meses que relacionamos en el cuadro No. 1.

Estado de Cuenta	Año	Mes	Saldo Pendiente	Valor en Reclamo	Límite de Pago
2141613524	2024	10	\$ 0,00	\$ 0,00	27/11/2024
2140084295	2024	9	\$ 0,00	\$ 0,00	24/10/2024
2138713617	2024	8	\$ 0,00	\$ 0,00	28/09/2024
2137220765	2024	7	\$ 0,00	\$ 0,00	28/08/2024
2135777241	2024	6	\$ 0,00	\$ 0,00	26/07/2024

Cuadro No. 1

Respecto a los **consumos de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024**, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses en mención corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4970993-23, 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)
Jul - 24	95		79		0.9924		16
Ago - 24	112		95		0.9907		17
Sep - 24	131		112		0.9925		19
Oct - 24	146		131		0.9934		15
Nov - 24	162		146		0.9925		16

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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 18 de diciembre de 2024, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una visita con el fin de verificar las instalaciones del servicio y la lectura del centro de medición, sin embargo, no fue posible efectuar la revisión por causas ajenas a la empresa (zona peligrosa).

No obstante, le informamos que, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 31 de diciembre de 2024, el operario observó que, el medidor No. K-4970993-23, registraba una lectura de 169 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación de noviembre de 2024.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre 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 dichas facturas.

Respecto a los conceptos de **Financiaci3n_03/02/2024** y **INSTALACION DEL SERVICIO_03/02/2024**, relativos a los costos de instalación del servicio, le informamos lo siguiente:

Referente a los conceptos de CARGO POR CONEXIÓN RESIDENCIAL, REVISION PREVIA, e INSTALACION INTERNA RESIDENCIAL, le informamos que, estos corresponden a los cargos que hacen parte de la instalación del servicio de gas natural, adquirido conforme con el contrato de prestación de servicios celebrado con la empresa, el día 16 de noviembre de 2023:

- **Cargo Por Conexión Residencial:** Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato. Es el costo del derecho que obtiene el usuario

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.

para conectarse a la red de distribución de gas natural de GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P. Incluye el costo de los elementos utilizados para tal fin, como lo son el equipo de medición y la acometida.

- **Revisión Previa:** Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.
- **Instalación Interna Residencial:** Costo del conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo. De igual manera le indicamos, que GASCARIBE cobra el valor de la Instalación Interna de acuerdo al estrato asignado a la vivienda por la autoridad competente. Para este caso, aplicó la tarifa establecida para los servicios residenciales en estrato 1.

Cabe señalar que, el costo total de los trabajos de instalación del citado servicio según contrato celebrado, ascendió a la suma de \$2,054,067.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo de 72 cuotas, bajo los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
CERTIFICACIÓN INSTALAC PREVIA	\$ 95.926,00
CONSTRUCCIÓN RED INTERNA	\$ 1.230.099,00
CARGO POR CONEXIÓN	\$ 686.444,00
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 18.226,00
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 23.372,00

Cabe anotar que, de las 72 cuotas pactadas, se le cobraron 10 cuotas desde la factura del mes de febrero de 2024. Así mismo, revisamos nuestra base de datos y constatamos que el día 27 de diciembre de 2024, se realizó un acuerdo de pago, en el cual fueron incluidos los mencionados conceptos. Cabe señalar que dicho acuerdo de pago se financió a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezarán a cobrar a partir de la factura del mes de enero de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de **CARGO POR CONEXIÓN**, 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 CARGO POR CONEXIÓN, 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 CARGO POR CONEXIÓN, 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 febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, 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.

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).

En cuanto a los conceptos de **RECARG MORA RED INTERNA, INTERES DE MORA NO GRAVADO**, relativos al **Interés de Mora**, se cobran 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.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024.

Con respecto a la **suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 12 de noviembre de 2024, y la reconexión efectuada el día 30 de diciembre de 2024**, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 1 de octubre de 2024, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de las facturas de los meses de julio y agosto de 2024. Sin embargo, esta fue detenida para darle oportunidad al usuario que cancelara las facturas pendientes.

Teniendo en cuenta que, el usuario no canceló las facturas pendientes, se generó la orden de suspensión desde la acometida, la cual fue ejecutada el día 12 de noviembre de 2024.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la

empresa, se le generó una nueva suspensión, la cual, fue ejecutada el día 16 de diciembre de 2024.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *"Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual..."*

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos, las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: *"Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna"*.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Aunado a lo anterior, en el respaldo de la factura, se indica que, contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la factura.

Consideramos importante mencionarle que, el reverso de nuestra factura cuenta con una leyenda que establece lo siguiente:

"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución." (Subrayado y negrita fuera de texto).

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-793 del año 2012, establece los presupuestos para la validez del aviso previo contenido en la factura, al afirmar que:

(...)

*"La Corte considera que no. **Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos.** Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.*

Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso (...)."

(...)

En consonancia con los criterios estipulados por la Corte Constitucional, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 372 de 2018, trata de manera pormenorizada apartes de la Sentencia T-793 del año 2012, y afirma que:

(...)

"No obstante, esta entidad también ha tenido en cuenta la jurisprudencia emitida por la misma Corporación Constitucional, dentro de su función de revisión de los fallos de tutela, admitiendo que aun cuando se trate de asuntos de carácter particular y concreto y con efectos interpartes, es pertinente aplicarlos, cuando la causal de suspensión sea la de mora en el pago o la falta de pago.

Por lo tanto, se acogió también lo señalado en la Sentencia T-793 de 2012, en torno a aceptar que se respetan los derechos de contradicción y defensa al usuario, cuando la prestadora allega con la factura un aviso previo a la suspensión del servicio, que sea adecuado, es decir, en el cual se le informe al usuario el(los) motivo(s) de suspensión, los recursos que proceden en su contra, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse, aceptar lo contrario, sería tanto como coadyuvar a que se le vulnere el Derecho a un Debido Proceso al usuario y/o suscriptor y así fue como se refirió la Corte Constitucional, frente al aviso previo adecuado." (Subrayado y negrita fuera de texto).

(...)

En virtud de lo anterior, con el aviso previo adecuado en la factura entendemos cumplir el debido proceso para la suspensión del servicio en consonancia con lo estipulado en la Sentencia T-793 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

Al eliminar la causal de suspensión, con el acuerdo de pago realizado el día 27 de diciembre de 2024, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 30 de diciembre de 2024, y su costo de \$285,586.00, fue cobrado en la facturación del servicio, financiada a un plazo de 48 cuotas. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 142² de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, realizamos las verificaciones necesarias y constatamos que tanto la suspensión, como la reconexión antes mencionada, se llevaron a cabo de acuerdo con la normatividad vigente. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por ello que, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento de la reconexión.

2 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: "Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato".

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio efectuada por mora en el pago de la facturación del servicio de gas natural, teniendo en cuenta que, esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

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 y la defensa de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.

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, 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

GSS006/73
221886526