

Rad No.: 25-240-113905

Barranquilla, 26/03/2025

Señor(a)
MARGARITA MONTERO DE RUIZ
Carrera 21 No. 16-24
Luruaco.

Contrato: 15000875

Asunto: verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 10 de marzo de 2025, radicada bajo el No. 25-005337, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 21 No. 16 – 24 de Luruaco, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Relativa a la deuda del Crédito Brilla que actualmente se factura en el servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos 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 indica que se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario, para lo cual debe aportar facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Se resalta que, los créditos que se asignen a los inmuebles cuentan con un codeudor que respalde la deuda, en caso de que el usuario cambie de vivienda esta deuda se traslada al codeudor, si no es posible ubicar al deudor del crédito.

Con ocasión a su comunicación, tal como hemos señalado en comunicaciones anteriores, el crédito brilla facturado bajo el producto: 52650167, corresponde a un crédito trasladado, el cual fue adquirido mediante el contrato origen: 1052536, por la señora TANYA VICTORIA MIRANDA RIVALDO (deudor) y usted MARGARITA MONTERO RUIZ (codeudor), con el aliado EXPOCONSTRUCCION 43 Y COMPAÑIA LIMITADA en el mes de marzo 2022, así mismo, le fue indicado que para ser codeudor de un crédito debe llevar dos facturas originales del predio, también presentó la cedula original, la cual le sacaron copia y esta anexa en la solicitud de crédito, del mismo modo firmó y colocó la huella en la solicitud de crédito.

Ahora bien, por presentar una alta mora en el pago del citado crédito, la deuda a la fecha se encuentra en estado financiero "castigado", por valor de \$7.255.018.00, razón por la cual se dejó de facturar el concepto del crédito en el servicio de gas natural objeto de estudio.

Cabe anotar que, la señora TANYA VICTORIA MIRANDA RIVALDO (deudora del crédito) puede solicitar el traslado de la deuda a otro predio que cuente con el servicio público de gas natural, para lo cual deberá acreditar su calidad de usuaria, poseedora, propietaria, entre otros.

En concordancia con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., retirar la deuda toda vez que, tanto el deudor como el codeudor son responsables del crédito adquirido.

Le recordamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

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, le informamos que podrá solicitar un cupón de pago parcial a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

- a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:
 - i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - ii. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

En cuanto al cobro de reconexiones, le informamos lo siguiente.

RECONEXION 05/05/2023.

El concepto de RECONEXION_05/05/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 5 de mayo 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 26 de abril de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_05/05/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2023.

RECONEXION 07/07/2023.

El concepto de RECONEXION_07/07/2023 corresponde a la reconexión realizada el día 7 de julio 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 26 de junio de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_07/07/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2023.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_05/05/2023 y RECONEXION_07/07/2023, 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"

(...)

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_05/05/2023 y RECONEXION_07/07/2023, 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_05/05/2023 y RECONEXION_07/07/2023, 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 mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023 para la reconexión ejecutada el día 5 de mayo de 2023 y los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023 para la reconexión ejecutada el día 7 de julio de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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. A excepción de los servicios financieros brilla. 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
224658908