

Rad No.: 25-240-111400

Barranquilla, 12/03/2025

Señor(a)

JOSE FERNANDO MORALES PATIÑO

Personero Municipal De San Sebastián De Buenavista, Magdalena

ANA LUCIA MORALES DE GARCIAS

personeria@sansebastiandebuenavista-magdalena.gov.co

Calle 3 No 1-46 Barrio Cecilia Caballero de López

Calle 5 No 9 - 22

San Sebastián De Buenavista

Contrato: 66368983

Asunto: Verificación de Facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de febrero de 2025, radicada bajo el No. 25-000034, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 5 No 9 – 22 de San Sebastián De Buenavista, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de cobro por los conceptos facturados en el mes de febrero de 2025 por valor de \$1.155.522, por lo cual GASACRIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara en el mes en comento.

De acuerdo con lo anterior, al revisar la citada factura, constatamos que se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural:

Conceptos	feb-25	
	Capital	Interes
SALDO ANTERIOR	\$ 739.045	
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 420.914	\$ 0
SUBSIDIO 60.00% Cons.	-\$ 34.496	\$ 0
RECONEXION_12/07/2024	\$ 2.129	\$ 871
MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_30/09/2024	\$ 3.062	\$ 4.098
MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_21/06/2022	\$ 6.554	\$ 2.301
RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 40
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.8695%)	\$ 0	\$ 10.996
IVA	\$ 8	\$ 0
Total	\$ 1.155.522	

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

Referente al **Saldo Anterior**, le indicamos que corresponde a los valores \$466.704 los cuales se encontraban el reclamo y los \$272.341 la cual corresponde a la factura de enero de 2025 tal como detallamos a continuación:

El valor de **\$466.704**, corresponde a la suma que se encontraba en reclamo con ocasión a la reclamación de fecha 2 de diciembre de 2024, sin embargo, al agotarse la actuación administrativa de la misma, fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio, como detallamos a continuación:

El día 27 de diciembre de 2024, la señora IRAIDA VILLAREAL CARRASCAL presentó en nuestra línea de atención al usuario una reclamación verbal, mediante el cual indicó que no estaba de acuerdo con los ajustes de consumos de los meses noviembre y diciembre de 2024, cobrados en la factura del mes de diciembre de 2024, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., llevo a valor en

reclamo, la suma de \$466.704 (por concepto de consumo de los meses de noviembre y diciembre de 2024).

El derecho de petición presentado el día 27 de diciembre de 2024 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 14 de enero de 2025, en la cual, se le confirmaron los conceptos de noviembre y diciembre de 2024 de la facturación de los meses de noviembre y diciembre de 2024 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 25 de febrero de 2025 relativo al cobro de saldo anterior, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal No 222192183 del 14 de enero de 2025, 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 la respuesta del reclamo no. 222192183 del 14 de enero de 2025.

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*".

Ahora bien, el valor de **\$272.341**, corresponde a la factura del mes de enero de 2025 la cual no había sido cancelada al momento de emitirse la factura de febrero de 2025.

No obstante, el día 7 de febrero de 2025, realice el pago de \$272.341 el cual se aplicó a la factura de enero de 2025. Quedando un saldo pendiente por cancelar de \$883.181 más la factura de marzo de 2025 por valor de \$318.531.

Consumo de febrero de 2025.

Referente al consumo de febrero de 2025, la cual corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No K-5102414-24, 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)
Feb-25	827		671		0.9969		155

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de febrero de 2025 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, le informamos que, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 3 de marzo de 2025, el operario observó que, el medidor No. K-5102414-24, registraba una lectura de 928 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de, corresponde/ corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE

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.*

S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas/dicha factura.

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 ($20m^3$).

Modificación Centro Medición_21/06/2022 - Reconexion_12/07/2024.

Los conceptos de **Modificación Centro Medición_21/06/2022**, corresponde a los trabajos realizados el día 21 de junio de 2022, los cuales consistieron en realizar se hizo cambio de medidor por estar parado reparación en centro de medición con accesorios para adecuar centro de medición se cambió la u de cobre.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Modificación Centro Medición_21/06/2022 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de julio de 2022.

El concepto de **Reconexion_12/07/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 12 de julio 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 2 de febrero de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexion_12/07/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos Modificación Centro Medición_21/06/2022 - Reconexion_12/07/2024, e 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 3º 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 3º 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 Modificación Centro Medición_21/06/2022 - Reconexion_12/07/2024, 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 Modificación Centro Medición_21/06/2022 - Reconexion_12/07/2024, 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 Modificación julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022 (Centro Medición_21/06/2022) agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024(Reconexion_12/07/2024) por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Modificación Centro Medición_30/09/2024

Referente al concepto de Modificación Centro Medición_30/09/2024, le indicamos que corresponde el valor de \$230.901 bajo el concepto de Modificación Centro Medición_30/09/2024, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 30 de septiembre de 2024. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se realizó cambio de medidor con sellos de seguridad partido y desalineado, se le dejó medidor a usuario.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$230.901 que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

El **Interés de Mora**, (Recarga Mora Gravada Otros Serv - Interes De Mora No Gravado (Tasa 1.8695%)) 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.

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.

Referente a las **Peticiones No 1 y 2** le indicamos que, conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en la prestación del servicio.

Respecto a la **Petición No 3**, le indicamos que con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 21 de febrero de 2025 le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 5 de febrero de 2025 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 noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025 La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 21 de febrero de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

El anterior procedimiento, se realizó de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que 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.

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

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

GSS013/73
224226675