

Rad No.: 25-240-115093

Barranquilla, 2/04/2025

Señor(a)
 RICARDO NORIEGA CASTELLON
 Carrera 10 No. 18 -37 Barrio Córdoba
 Ciénaga

Contrato: 5158915

Asunto: verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación, recibida en nuestras oficinas el día 13 de marzo de 2025, radicada bajo el No. CG 25-000340, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 10 No. 18 – 37 de Ciénaga, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

Verificadas la factura del mes de febrero de 2025, se cobraron los siguientes conceptos del servicio de gas natural:

No	Conceptos	Capital	Intereses	IVA
		feb-25		
1	SALDO ANTERIOR	\$ 41.167	\$ 0	\$ 0
2	Ajuste de Consumo (26m3 - Enero-2025)	\$ 85.471	\$ 0	\$ 0
	- CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 120.147	\$ 0	\$ 0
	Ajuste de Subsidio (11m3 - Enero-2025)	-\$ 19.560	\$ 0	\$ 0
	SUBSIDIO 49.07% Cons.	-\$ 33.301	\$ 0	\$ 0
3	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 3.818	\$ 725
4	ACUERDO DE PAGO_07/09/2023	\$ 8.273	\$ 12.317	\$ 0
5	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 17	\$ 3
	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.946%)	\$ 0	\$ 195	\$ 0
	Total Servicio	\$ 202.197	\$ 16.347	\$ 728
	Total a Pagar	\$ 219.272		

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

Con relación al **SALDO ANTERIOR**, le indicamos que, revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que, corresponden a la factura del mes de enero de 2025, por valor de \$41.167, la cual no había sido cancelada al momento de emitirse la factura del mes de febrero de 2025.

Referente al concepto de **CONSUMO DE GAS NATURAL Y SUBSIDIO**, nos permitimos informarle lo siguiente:

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó de *forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."

1. Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación."

2. Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de enero de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 9 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.
3. Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 8 de febrero de 2025, y se pudo observar que el medidor se encuentra en mal estado, lectura de 4289 metros cúbicos, se observó medidor con tapones perforados.
4. Para la elaboración de la factura del mes de febrero de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 4302 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 4230 metros cúbicos (factura diciembre de 2024), arrojando una diferencia de 72 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 72 metros cúbicos.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de enero de 2025, le corresponde un consumo de 35 metros cúbicos; y al periodo de febrero de 2025, le corresponde un consumo de 37 metros cúbicos.
6. Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de febrero de 2025, en el sentido de, cobrar los 26 metros cúbicos de consumo que

faltaban por cobrar en el mes de enero de 2025; más los 37 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de febrero de 2025, para completar los 72 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

7. El ajuste de consumo de la facturación del mes de enero de 2025, de los 26 metros cúbicos por valor de \$100.587, cobrados en la facturación del mes de febrero de 2025, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: " ... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".
8. Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado en el mes de febrero de 2025, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 26 de marzo de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar una lectura de 4311 metros cúbicos, medidor con anomalías, medidor adentro y de frente. No se logró acceso al centro de medición.
9. Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo ajustado del mes enero de 2025, reflejado en la facturación del mes febrero de 2025; así como, el consumo correspondiente al periodo de febrero de 2025, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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).

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.

Revisada nuestra base de datos, se constató que, a la fecha, en el citado servicio se está facturado un concepto de **ACUERDO DE PAGO 07/09/2023**, que correspondiente al acuerdo de pago realizado el día 7 de septiembre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de acuerdo de pago 07/09/2023, fue diferido a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de septiembre de 2023.

Con relación a los cobros realizados por los conceptos de acuerdo de pago 07/09/2023, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142/94, 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 ibídem, 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 142/94, 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 acuerdo de pago 07/09/2023, 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 142/94.

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 acuerdo de pago 07/09/2023, 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 desde septiembre de 2023 hasta enero de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en el citado periodo, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente.

Con relación su **petición No. 1**, de enviarle una copia de la presente comunicación a la *Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios*, le indicamos que, no es factible para la Empresa acceder a lo requerido. Sin embargo, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente supervisor, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

Respecto a su **petición No. 2**, le informamos que, al momento de presentar su reclamación, se le hizo entrega de la factura solicitada sin los valores objeto de reclamo.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS003/73
224797467