

Rad No.: 25-240-121216

Barranquilla, 8/05/2025

Señor(a)
ELVIRA JIMENEZ ROJANO
Calle 6 No. 35C – 4 Barrio Luis R. Calvo
Santa Marta

Contrato: 17138757

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 15 de abril de 2025, radicada bajo el No. 25-001785, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6 No. 35C – 4 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre la factura del mes de febrero de 2025, por lo cual, GASCARIBE S.A E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en el mes de febrero de 2025.

Item	Concepto	feb-25
1	Ajuste de Consumo (24m3 - Enero-2025)	\$ 77.769
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 119.805
	Ajuste de Subsidio (8m3 - Enero-2025)	-\$ 16.998
2	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/09/2023	\$ 2.265
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/08/2022	\$ 5.700
	RECONEXION_27/10/2023	\$ 2.284
3	Financiacion_08/02/2022	\$ 458
	REVISION PERIODICA_08/02/2022	\$ 2.412
4	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 5.356
5	SUBSIDIO 59.25% Cons.	-\$ 40.261
6	IVA	\$ 175
	Total Servicio:	\$ 158.965
7	SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.52871080)	\$ 0
8	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 1.434
9	CREDITO BRILLA_13/06/2024	\$ 154.342
10	SEGURO FACTURA PROTEGIDA	\$ 15.000
11	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 18.401
	Total Servicio:	\$ 189.177
	Total Servicio:	\$ 348.142

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

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

**AJUSTE DE CONSUMO (24M3 - ENERO-2025) - CONSUMO DE GAS NATURAL-
AJUSTE DE SUBSIDIO (8M3 - ENERO-2025)**

El día 10 de marzo de 2025, la señora JIMENEZ ROJANO ELVIRA, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario, una reclamación verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad sobre el ajuste del consumo en el mes de enero de 2025 y el consumo facturado en el mes de febrero de 2025), bajo No. Interacción 224670340, del derecho de petición presentado por usted el día 15 de abril de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 10 de marzo de 2025, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No.25-240-114474 del 31 de marzo de 2025, en la cual, se le confirmaron los ajustes realizados en el consumo del mes de enero de 2025 y el consumo facturado en el mes de febrero de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto, los cuales puede presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Así mismo revisamos nuestro sistema comercial y se evidenció que el día 22 de abril de 2025, la señora JIMENEZ ROJANO ELVIRA presentó recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación en contra de la comunicación No.25-240-114474 del 31 de marzo de 2025, el cual nos encontramos dentro del término legal para dar respuesta a dicho recurso.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 17 de abril de 2023, relativo a la inconformidad sobre los ajustes realizados en el consumo del mes de enero de 2025 y el consumo facturado en el mes de febrero de 2025, fue resuelto a través de la comunicación No.25-240-114474 del 31 de marzo de 2025, contra el cual cursa un recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No.25-240-114474 del 31 de marzo 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*".

Los conceptos de **MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 13/08/2022** corresponde a los trabajos realizados el día 10 de agosto de 2022, los cuales consistieron en realizar el cambio del medidor debido que no se encontraba en óptimas condiciones (medidor tapado).

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/08/2022 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2022.

Los conceptos de **MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 13/09/2023** corresponde a los trabajos realizados el día 28 de agosto de 2023, los cuales consistieron en realizar reparación en centro de medición para cambiar regulador existente con fuerte ruido, usuario autorizó el cambio del regulador; lectura 98 metros cúbicos.

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/09/2023 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de septiembre de 2023.

El concepto de **RECONEXION 27/10/2023** corresponde a la reconexión realizada el día 27 de octubre 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 24 de octubre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_27/10/2023, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de octubre de 2023.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/08/2022; MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/09/2023 y RECONEXION_27/10/2023, 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/08/2022; MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/09/2023 y RECONEXION_27/10/2023, 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/08/2022; MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/09/2023 y RECONEXION_27/10/2023, 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 agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2022 por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/08/2022; los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024 por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_13/09/2023 y los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2023, enero

y febrero de 2024 RECONEXION_27/10/2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

FINANCIACION 08/02/2022 - REVISION PERIODICA 08/02/2022

Con ocasión a su solicitud, verificamos que el día 8 de febrero de 2022, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica¹ de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio cumple con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$110.312,00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$92.699
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$17.613
Total	\$110.312

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).

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

¹ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.** (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

En cuanto al cobro del concepto de **SEGURO DEUDORES CRÉDITO BRILLA**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento o declaración de invalidez del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el **Seguro Deudores Brilla**, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

SEGURO FACTURA PROTEGIDA en cuanto al cobro por este concepto le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla de fecha 13 de junio de 2024.

En cuanto al amparo del seguro CARDIF, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora cancelará tres (3) facturas al concepto del crédito brilla por valor máximo de 100.000, por tres meses; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le cancelarán tres (3) cuotas fijas por un monto de \$100.000., cada una; igualmente cuenta con un auxilio por muerte accidental por lo cual se le pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$ 2.000.000.oo.

Ahora bien, en cuanto a lo manifestado en su comunicación nos permitimos informarle que, a la fecha cuenta con un cupo Preaprobado Brilla por valor de \$4.838.475,oo, que puede utilizar para la adquisición de artículos para el hogar, materiales de construcción entre otros productos o servicios ofrecidos por los aliados de Brilla.

Cabe señalar que, los cupos Brilla están parametrizados por estrato de la vivienda, por tal motivo no se pueden modificar ni aumentar los cupos ya establecidos.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A E.S.P., confirma el valor de la factura del mes de febrero de 2025.

Así mismo, le indicamos que, al momento de presentar su reclamación, le fue facilitado un cupón de pagos con los valores que reconoce deber.

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 *excepto con el concepto de ajustes del consumo en el mes de enero de 2025 y consumo facturado en el mes de febrero de 2025 y lo relacionado con el producto 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

GSS002/73
225984169