

Rad No.: 24-240-161834

Barranquilla, 16/12/2024

Señor(a)  
 RUBY YOLANDA FIGUEROA ARRIETA  
 Calle 18C No. 41 - 20  
 Ciénaga.

*Contrato:* 17129886

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 26 de noviembre de 2024, radicada bajo el No. CG 24-001651, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 18C No. 41 – 20 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados relacionados en la factura del mes de octubre de 2024, la cual se generó por valor de \$14.056.124,00, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Ahora bien, 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 octubre de 2024.

| Ítem                         | Concepto                           | Periodo de facturación |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------|
|                              |                                    | oct-24                 |
|                              | PRODUCTO GAS NATURAL               |                        |
| 1                            | SALDO ANTERIOR                     | \$ 13.684.911          |
| 2                            | CONSUMO DE GAS NATURAL             | \$19.460               |
| 3                            | SUBSIDIO 60.00% Cons               | -\$11.676              |
| 4                            | IVA                                | \$922                  |
| 5                            | INTERES DE MORA                    | \$182.901              |
| Valor Total Gas Natural      |                                    | \$13.876.518           |
| Ítem                         | PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS |                        |
| 6                            | SALDO ANTERIOR                     | \$89.661               |
| 7                            | SEGURO DEUDORES BRILLA             | \$796                  |
| 8                            | ACUERDO DE PAGO_30/04/2024         | \$69.918               |
|                              | ACUERDO DE PAGO_30/04/2024         | \$8.687                |
| 9                            | INTERES DE MORA                    | \$1.852                |
| 10                           | INTERESES DE FINANCIACION          | \$8.692                |
| Valor Total Productos Brilla |                                    | \$179.606              |
| Valor Total Factura          |                                    | \$14.056.124           |

**Cuadro No.1**

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

- 1 Y 6, SALDO ANTERIOR** corresponde a los valores de facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses que relacionamos a continuación.

| Estado de Cuenta | Año  | Mes | Saldo Pendiente | Valor en Reclamo |
|------------------|------|-----|-----------------|------------------|
| 2139775162       | 2024 | 9   | \$ 260.971      | \$ 0             |
| 2138344473       | 2024 | 8   | \$ 181.430      | \$ 0             |
| 2136872115       | 2024 | 7   | \$ 198.138      | \$ 0             |
| 2135384033       | 2024 | 6   | \$ 166.922      | \$ 0             |
| 2133985486       | 2024 | 5   | \$ 204.788      | \$ 0             |
| 2132528423       | 2024 | 4   | \$ 188.891      | \$ 0             |
| 2132391592       | 2024 | 4   | \$ 0            | \$ 0             |
| 2131079901       | 2024 | 3   | \$ 203.846      | \$ 0             |
| 2129608833       | 2024 | 2   | \$ 204.933      | \$ 0             |
| 2128189627       | 2024 | 1   | \$ 198.431      | \$ 0             |
| 2126721249       | 2023 | 12  | \$ 212.701      | \$ 0             |
| 2124437539       | 2023 | 11  | \$ 230.270      | \$ 0             |
| 2123007538       | 2023 | 10  | \$ 230.135      | \$ 0             |
| 2121583564       | 2023 | 9   | \$ 224.756      | \$ 222.665       |
| 2120138233       | 2023 | 8   | \$ 255.677      | \$ 0             |
| 2118719229       | 2023 | 7   | \$ 233.386      | \$ 0             |
| 2117193782       | 2023 | 6   | \$ 265.188      | \$ 0             |
| 2115779920       | 2023 | 5   | \$ 234.223      | \$ 0             |
| 2114372949       | 2023 | 4   | \$ 254.874      | \$ 0             |
| 2113042957       | 2023 | 3   | \$ 284.548      | \$ 0             |
| 2111567009       | 2023 | 2   | \$ 244.904      | \$ 0             |
| 2110221916       | 2023 | 1   | \$ 250.967      | \$ 0             |
| 2108786702       | 2022 | 12  | \$ 253.332      | \$ 0             |
| 2107464268       | 2022 | 11  | \$ 230.835      | \$ 0             |
| 2106066784       | 2022 | 10  | \$ 212.688      | \$ 0             |
| 2104738673       | 2022 | 9   | \$ 227.678      | \$ 0             |
| 2103389449       | 2022 | 8   | \$ 210.276      | \$ 0             |
| 2102050763       | 2022 | 7   | \$ 193.355      | \$ 193.355       |
| 2100686335       | 2022 | 6   | \$ 211.656      | \$ 211.656       |
| 2100133692       | 2022 | 6   | \$ 0            | \$ 0             |
| 2099294049       | 2022 | 5   | \$ 181.542      | \$ 0             |
| 2098061422       | 2022 | 4   | \$ 181.317      | \$ 0             |
| 2096729114       | 2022 | 3   | \$ 188.369      | \$ 188.369       |
| 2095456496       | 2022 | 2   | \$ 165.135      | \$ 0             |
| 2094147700       | 2022 | 1   | \$ 79.613       | \$ 0             |
| 2092846724       | 2021 | 12  | \$ 7.524.842    | \$ 0             |

Ahora bien, dentro del saldo anterior se encuentran los conceptos de **Consumo No Facturado y Visita Técnica**

Los días 12 de abril y 16 de mayo de 2022, 22 de febrero y 03 de marzo de 2023, y, 18 de enero y 06 de marzo de 2024, usted presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa exactamente sobre los

misimos hechos (inconformidad con los conceptos de Consumo No Facturado y Visita Técnica) del derecho de petición recibido en nuestras oficinas el día 26 de noviembre de 2024, presentado nuevamente por usted.

Al respecto, es importante indicarle que los derechos de petición de los días 12 de abril y 16 de mayo de 2022, 22 de febrero y 03 de marzo de 2023, y, 18 de enero y 06 de marzo de 2024, fueron respondidos oportunamente mediante nuestras comunicaciones No. 22-240-114168 de 04 de mayo de 2022, No. 22-240-118342 de 06 de junio de 2022, No. 23-240-112517 de 14 de marzo de 2023, No. 23-240-114901 de 24 de marzo de 2023, No. 24-240-105756 de 07 de febrero de 2024 y No. 24-240-113929 de 26 de marzo de 2024, respectivamente. Por lo que, nos permitimos reiterarle lo señalado en las citadas comunicaciones.

Es importante señalar que, en las comunicaciones No. 22-240-114168 de 04 de mayo de 2022, No. 22-240-118342 de 06 de junio de 2022, No. 23-240-112517 de 14 de marzo de 2023, No. 23-240-114901 de 24 de marzo de 2023, No. 24-240-105756 de 07 de febrero de 2024 y No. 24-240-113929 de 26 de marzo de 2024, se le indicó que los valores con los cuales se encuentra inconforme, relativos a los conceptos de Consumo No Facturado y Visita Técnica, se encuentran en firme, toda vez que no fueron presentados los recursos de la vía gubernativa contra la actuación administrativa adelantada en el citado servicio.

Consideramos importante mencionar que, en las comunicaciones No. 22-240-114168 de 04 de mayo de 2022, No. 22-240-118342 de 06 de junio de 2022, No. 23-240-112517 de 14 de marzo de 2023, No. 23-240-114901 de 24 de marzo de 2023, No. 24-240-105756 de 07 de febrero de 2024 y No. 24-240-113929 de 26 de marzo de 2024, en lo relativo al Consumo No Facturado y Visita Técnica, no fueron otorgados los recursos de Ley, ya que mediante la misma GASCARIBE S.A. E.S.P., no estaba tomando decisión alguna, simplemente estaba emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, *"...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato."*

Ahora bien, 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. ... 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. ..."*

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 26 de noviembre de 2024, en lo relativo al Consumo No Facturado y Visita Técnica, fue resuelto a través de las comunicaciones No. 22-240-114168 de 04 de mayo de 2022, No. 22-240-118342 de 06 de junio de 2022, No. 23-240-112517 de 14 de marzo de 2023, No. 23-240-114901 de 24 de marzo de 2023, No. 24-240-105756 de 07 de febrero de 2024 y No. 24-240-113929 de 26 de marzo de 2024, que se encuentran en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica lo expresado en nuestras comunicaciones No. 22-240-114168 de 04 de mayo de 2022, No. 22-240-118342 de 06 de junio de 2022, No. 23-240-112517 de 14 de marzo de 2023, No. 23-240-114901 de 24 de marzo de 2023, No. 24-240-105756 de 07 de febrero de 2024 y No. 24-240-113929 de 26 de marzo de 2024.

Lo anterior, en concordancia con 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, y el cual establece: **"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"**. (Negrillas fuera de texto).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, le reiteramos que los valores cobrados por concepto del Consumo No Facturado y Visita Técnica, reflejados como saldo anterior, se encuentran en firme, toda vez que ya fue agotada la actuación en sede administrativa, tal como fue señalado en nuestras comunicaciones No. 22-240-114168 de 04 de mayo de 2022, No. 22-240-118342 de 06 de junio de 2022, No. 23-240-112517 de 14 de marzo de 2023, No. 23-240-114901 de 24 de marzo de 2023, No. 24-240-105756 de 07 de febrero de 2024 y No. 24-240-113929 de 26 de marzo de 2024.

Por lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su solicitud de descontar los valores mencionados, ni entregar copia la factura actual sin incluir dichos cobros, toda vez que estos se encuentran en firme.

Cabe señalar que, contra los valores facturados en el citado servicio por concepto de Consumo No Facturado y Visita Técnica, no proceden los recursos de Ley, ya que mediante la presente comunicación, GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS no está tomando decisión alguna, simplemente está emitiendo una comunicación de carácter informativa. Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual señala, "...El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato".

2. **CONSUMO DE GAS NATURAL** con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de octubre de 2024 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2515963-13, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

| Periodo | Lectura actual | - | Lectura anterior | x | Factor de corrección | = | Consumo mes (m3) |
|---------|----------------|---|------------------|---|----------------------|---|------------------|
| oct-24  | 1384           |   | 1378             |   | 0,9943               |   | 6                |

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de octubre de 2024 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.

Igualmente le informamos que, en labor de toma de lectura efectuada el día 26 de noviembre de 2024, el medidor No. K-2515963-13, presentaba una lectura de

<sup>1</sup> 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.

1390 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de octubre de 2024.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de octubre de 2024 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

3. **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).

4. **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.

**LOS ITEMS 5 y 9 INTERÉS DE MORA** 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.

7. **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.

8. **ACUERDO DE PAGO 30/04/2024** con ocasión a su comunicación le informamos que, en el contrato 17129886 se realiza el cobro de dos créditos Brilla, el primer crédito fue adquirido en el mes de abril de 2018 por un valor de \$1.839.200 diferido a 60 cuotas y el segundo crédito se realizó en el mes de febrero de 2020 por un valor de \$2.635.214 diferido a 48 cuotas.

Consideramos importante señalar que, en el mes de abril de 2024 se realizó una negociación de deuda en el producto financiero No. 17226894, cancelando una cuota inicial de \$20.000 financiando un valor de \$958.757 diferido a 12 cuotas, cada cuota estimada en \$86.434 de las cuales se han cobrado 3 y pagado 2.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se realizaron unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que, el producto Brilla No. 17226894 presenta un saldo pendiente a la fecha por valor de \$88.705 más un diferido pendiente por facturar de \$726.876.

Respecto a su solicitud de generar un cupón de pago parcial le informamos que podrá solicitarlo 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 -sin su conocimiento-, 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.

**10. 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.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en el mes de octubre de 2024.

Consideramos importante informarle que, "GASCARIBE S.A. E.S.P. facturara mensualmente el concepto de consumo de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado o bajo el método de cálculo de consumo promedio teniendo en cuenta lo estipulado en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994", así mismo las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos que presente a la fecha de facturación.

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 de los usuarios.

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](http://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, *a excepción de los servicios financieros brilla, consumo no facturado y visita técnica*, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://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 JUBIÁ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS001/73  
221173373