

Rad No.: 20-240-118489

Barranquilla, 21/07/2020

Señor(a)

LEONOR MARIA PEREZ GUARDO

Carrera 1D No. 11A – 3 Urbanización Bella Vista Primera Etapa

Malambo - Atlántico

Contrato: 8090718

Asunto: Confirmación de comunicación.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de junio de 2020, radicada bajo el No. 20-009038, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 1D No. 11A – 3 de Malambo - Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

En cuanto al valor de \$40.076.00, le indicamos que, este corresponde al valor por el cual fue generada la cuenta de cobro del mes de diciembre de 2019, en la cual se le cobraron los siguientes cargos:

Conceptos cobrados en factura de DICIEMBRE DE 2019	Saldo anterior	Cargos del mes			Diferido
		Capital	Interés	Total	
Saldo anterior (\$ 23.945 de jun-17 y \$6.273 de nov-17)	\$ 30.218				
Interés de mora		\$ 0	\$ 618		
CONSUMO		\$ 6.374	\$ 0		
SUBSIDIO		-\$ 3.164	\$ 0		
MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN		\$ 1.572	\$ 4.458		\$ 175.067
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS		\$ 0	\$ 0		\$ 13.742
REVISION PERIODICA RES 059/12		\$ 0	\$ 0		\$ 72.330
RECONEXÓN EN ACOMETIDA		\$ 0	\$ 0		\$ 207.697
Total		\$ 4.782	\$ 5.076	\$ 9.858	\$ 468.836

1. SALDO ANTERIOR (\$23.945 DE JUN-17 Y \$6.273 DE NOV-17) Y CONCEPTO DE MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN cobrado también en diciembre de 2019.

En lo que respecta a los saldos de \$23.945.00, del consumo del mes de junio de 2017 y \$6.273.00, del mes de noviembre de 2017 por concepto de modificación en centro de medición, así como el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN cobrado en diciembre de 2019, le informamos lo siguiente:

- Revisada nuestra base de datos constatamos que, el día 30 de agosto de 2017, la señora LEONOR MARIA PEREZ, presentó en nuestras oficinas de atención al usuario, un derecho de petición, a través del cual manifestó desacuerdo contra el consumo del mes de junio de 2017 entre otros asuntos como el hecho de que no se le estaba cobrando consumo debido a que el medidor estaba detenido y por lo cual, fue

necesario efectuar su cambio, cuyo trabajo se le facturó bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN.

- Cabe anotar que, por ser necesario efectuar una revisión técnica a las instalaciones del citado servicio, los términos de respuesta al derecho de petición del 30 de agosto de 2017, fueron ampliados mediante la comunicación N° 17-240-120617 del 19 de septiembre de 2017.
- Así las cosas, el día 05 de octubre de 2017, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio respuesta de fondo al derecho de petición presentado el día 30 de agosto de 2019, mediante la comunicación N° 17-240-122084 del 05 de octubre de 2017, a través de la cual se trató el saldo pendiente por cancelar del mes de junio de 2017 (por concepto de consumo de junio de 2017) y noviembre de 2017 (por concepto de modificación centro de medición), y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.
- El día 24 de octubre de 2017, la señora LEONOR MARIA PEREZ GUARDO, presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la comunicación N° 17-240-122084 del 05 de octubre de 2017. Cabe señalar que el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución N° 240-17-201262 del 15 de noviembre de 2017, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicación N° 17-240-122084 del 05 de octubre de 2017, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.
- Para el caso en comento, la Superintendencia de Servicios públicos, emitió el fallo del recurso de apelación, mediante la Resolución SSPD 20198200050075 del 13 de febrero de 2019, a través de la cual, resolvió MODIFICAR la comunicación N° 17-240-122084 del 05 de octubre de 2017, ordenando únicamente reliquidar el consumo facturado para el periodo de julio de 2017 a cero metros cúbicos, por lo tanto, el valor que se encontraba en reclamo, por concepto de consumo de junio de 2017 y modificación centro de medición de noviembre de 2017, (sobre las cuales la superintendencia no ordenó reliquidar), fue cobrado nuevamente en la facturación del servicio, de conformidad con la parte resolutive de la Resolución SSPD 20198200050075 del 13 de febrero de 2019.
- 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. 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*"
- De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que, la reclamación respecto al saldo pendiente por cancelar del consumo del mes de junio de 2017 y saldo de noviembre de 2017 por el concepto de modificación centro de medición, así como los valores cobrados por dicho cargo en las facturas de diciembre de 2019, fue resuelto a través de la comunicación N° 17-240-122084 del 05 de octubre de 2017, 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 citada comunicación.
- 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”.

2. INTERES DE MORA, CONSUMO Y SU RESPECTIVO SUBSIDIO, COBRADOS EN LA FACTURA DE DICIEMBRE DE 2019.

El día 26 de diciembre de 2019, la señora LEONOR MARIA PEREZ GUARDO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (**INTERES DE MORA, CONSUMO Y SU RESPECTIVO SUBSIDIO**), del derecho de petición presentado anexo en el traslado por competencia recibido en nuestras oficinas el día 30 de junio de 2020.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 26 de diciembre de 2019 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 20-240-11235 del 17 de enero de 2020, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por los conceptos de **INTERES DE MORA, CONSUMO Y SU RESPECTIVO SUBSIDIO** 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 30 de junio de 2020, relativo a los conceptos de **INTERES DE MORA, CONSUMO Y SU RESPECTIVO SUBSIDIO**, fue resuelto a través de la comunicación No. 20-240-11235 del 17 de enero de 2020, 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 nuestra comunicación No. 20-240-11235 del 17 de enero de 2020.

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”.*

3. RECONEXIÓN EN ACOMETIDA, REVISION PERIODICA RES 059/12 Y CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS.

Son los diferidos que se encuentran en reclamo tal como detallamos en el siguiente cuadro:

Estado	Saldos diferidos al mes de diciembre de 2020	
Valores en reclamo	CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 13.742
	REVISION PERIODICA RES 059/12	\$ 72.330
	RECONEXIÓN EN ACOMETIDA	\$ 207.697
	Total saldo diferido	\$ 293.769

Referente a los saldos diferidos, pendientes por pagar, por los conceptos de "FINANCIACION GRAVADA BIENES Y SERVICIOS", "REVISION PERIODICA RES 059" y "RECONEXIÓN DESDE ACOMETIDA", le informamos que, si bien, en la facturación se ve

reflejado en la casilla de saldo diferido los saldos de dichos cargos, estos valores no se están cobrando en los cargos del mes, toda vez que se encuentran en reclamo.

Así mismo, GASCARIBE S.A. E.S.P., no se pronunciará sobre estos, toda vez que, dichos cargos ya han sido tratados en comunicaciones anteriores y usted ha ejercido el derecho a la defensa, presentando los escritos de recursos pertinentes.

4. ESTRATO 2, EN QUE SE ENCUENTRA CLASIFICADO EL SERVICIO.

Con relación a las inconformidades que ha presentado anteriormente, relativas al estrato 2 en que se encuentra clasificado el servicio, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no se pronunciará al respecto, debido a que, dichos asuntos han sido tratados en comunicaciones anteriores, siendo la comunicación No. 17-240-118082 de 18 de agosto de 2017, por medio de la cual se dio respuesta de fondo a su reclamo contra el estrato y RESOLUCION No. 240-17-201074 de 25 de septiembre de 2017 por medio del cual, se atendió en primera instancia los recursos de ley interpuestos contra la comunicación no. No. 17-240-118082 de 18 de agosto de 2017. Cabe anotar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios Públicos emita el fallo del recurso de apelación otorgado mediante la citada resolución.

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**". (negrillas y subrayas fuera del texto).

5. RESOLUCIÓN NO. 240-19-202281 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Ahora bien, con relación a la información sobre el estado de cuenta señalado en la resolución no. 240-19-202281 del 20 de noviembre de 2019, le informamos que, diferente a lo señalado por usted, en dicha resolución se le informó de la deuda que el citado servicio tenía pendiente por cancelar al mes de septiembre de 2019.

6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Referente a la última suspensión realizada en el citado servicio de gas natural antes de presentar su reclamación, le indicamos que, esta corresponde a la suspensión efectuada en el mes de noviembre de 2019, de la cual, no nos pronunciaremos al respecto, debido a que, esto fue objeto de estudio en comunicación anterior, como se detalla a continuación:

El día 03 de diciembre de 2019, la señora LEONOR MARIA PEREZ GUARDO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (suspensión del servicio de gas natural), del traslado por competencia presentado el día 30 de junio de 2020 en nuestras oficinas.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 03 de diciembre de 2019, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 19-240-131319 del 20 de diciembre de 2019, en la cual, se le confirmó la suspensión del servicio de gas natural 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 traslado por competencia presentado el día 30 de junio de 2020, relativo a la suspensión del servicio de gas natural, fue resuelto a través de la comunicación No. 19-240-131319 del 20 de diciembre de 2019, 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 nuestra comunicación No. 19-240-131319 del 20 de diciembre de 2019.

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: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”.*

7. LA EMPRESA SE NIEGA A RECIBIR RECLAMO Y A EXPEDIR RECIBO PARA PAGAR LO QUE SE ACEPTA DEBER

En cuanto a lo que usted indica que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se niega a recibir los derechos de petición presentados por usted, es pertinente resaltar que, nosotros como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

Además, consideramos importante señalar que, la empresa cuenta con diversos canales de atención, como son nuestra página web, nuestro chat en línea, y través de nuestra línea telefónica de atención al usuario, 164, donde uno de nuestros asesores atenderá su petición.

Con relación a lo señalado por usted relativo a que la empresa se negó a recibirle el valor del consumo del mes de diciembre de 2019, le aclaramos que, al momento emitir la factura del mes de diciembre de 2019, también se le cobraron valores que están en firme, como lo hemos detallado anteriormente por lo que no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., emitir la factura sin valores que están en firme.

8. NO HAY OFICINAS

Sobre lo señalado por usted relativo a las oficinas de la empresa, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., cuenta con oficinas de atención al usuario en el Municipio de Malambo, las cuales se encuentran ubicadas en la Calle 12 No. 1B - 144 de Malambo; razón por la cual desvirtuamos su afirmación.

9. ESTADO DE PAGOS POR CONCEPTO DE CONSUMOS DE ENERO A NOVIEMBRE de 2019

Relativo a la certificación del pago de los consumos de los meses de enero de 2019 a noviembre de 2019, le informamos que, dichos consumos si se encuentran cancelados. No obstante, aclaramos que, el citado servicio presenta saldos pendientes del año 2017, además tiene unos valores en reclamo, los cuales relacionamos a continuación:

Periodo	Saldo Pendiente	Valor en Reclamo
jun-17	\$ 23.945	\$ 7.485
nov-17	\$ 6.273	\$ 3.073

dic-17	\$ 0	\$ 2.999
ene-18	\$ 0	\$ 4.193
feb-18	\$ 0	\$ 3.029
ene-19	\$ 0	\$ 0
feb-19	\$ 0	\$ 0
mar-19	\$ 0	\$ 0
abr-19	\$ 0	\$ 0
may-19	\$ 0	\$ 0
jun-19	\$ 0	\$ 0
jul-19	\$ 0	\$ 0
ago-19	\$ 0	\$ 0
sep-19	\$ 0	
oct-19	\$ 0	\$ 0
nov-19	\$ 0	\$ 0

Los tres meses en deuda que se reflejan en la factura de diciembre de 2019, corresponden a los saldos de los meses de junio y noviembre de 2017, más diciembre de 2019, tal como se le informó mediante comunicación no. 20-240-11235 del 17 de enero de 2020.

10. PAGO INMEDIATO

En cuanto a lo señalado por usted, relativo a la fecha de pago inmediato, nos permitimos aclararle que la factura del mes de diciembre de 2020, se señala pago inmediato se debe a que el citado servicio tiene pendiente por cancelar más de una factura.

11. BRILLA

Ahora bien, en cuanto al crédito Brilla, le indicamos que, a la fecha no presenta saldo pendiente por cancelar relativo al citado crédito, por lo que desvirtuamos lo indicado por usted.

Con relación a su queja relacionada con la publicidad Brilla remitida, le informamos que estas empresas son aliados comerciales del producto de financiación no bancaria Brilla, el cual se ofrece mediante la factura del servicio de gas natural de Gases del Caribe SA ESP. Sin embargo, realizamos las respectivas verificaciones y constatamos que, las facturas del citado inmueble están siendo impresas sin publicidad Brilla.

12. SOLICITUD ENREGA DE COPIA DE LECTURA

Conforme a su petición le informamos que, se le estará entregando la copia de la lectura tomada al medidor tal y como le fue indicado en la comunicación No. 20-240-14078 del 14 de febrero de 2020

Ahora bien, en cuanto a su solicitud de pruebas, le informamos lo siguiente:

- a) Con relación a la copia de las facturas que originaron la suspensión del servicio en el mes de noviembre de 2019, le informamos que, estas corresponden a los saldos de las facturas de junio y noviembre de 2017, de las cuales, tuvo acceso en la factura de diciembre de 2019 y enero de 2020, como saldos anteriores.
- b) Con relación a que se le expida copia mecánica de una resolución emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible emitir copia de la misma por no ser el ente que emitió dicha resolución.

- c) Conforme a su petición anexamos copia de la comunicación no. 17-240-112829 del 6 de junio de 2017. (ver anexo)
- d) y e) Con relación a su petición que se le expida copia mecánica de la actuación administrativa que condujo a ordenar la suspensión del servicio y copia de la notificación personal donde la empresa notificaba de la decisión, le solicitamos nos aclare el sentido de su petición debido a que la suspensión se efectuó por mora en la facturación del servicio.
- e) En cuanto a la entrega de las ordenes de trabajo por medio de las cuales se revisó y se cambió el medidor en el citado servicio, le informamos que, dicha información se le anexó a través de la Resolución no. 240-17-201262 de 15 de noviembre de 2017. El resto de información no se le puede suministrar debido a que es reservada y está sujeta a la protección a que alude el artículo 15 de la Constitución Nacional; es decir, que no se trata de información a la cual pueden tener acceso todas las personas de acuerdo con los términos del artículo 74 de la mencionada obra.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de Atención al Usuario ubicadas en la calle 12 No. 1B-144 de Malambo, y durante la Emergencia Sanitaria por el COVID-19, a través de líneas telefónicas 164 o la línea gratuita nacional 018000915334, y a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,


CARLOS JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

AIB016 /73
144477332