

Rad No.: 25-240-158504

Barranquilla, 26/11/2025

Señor(a)
MARIA CRISTINA MORALES NEZA
blancmezroz@gmail.com
maria37moral@gmail.com
mario1992ga@gmail.com
Calle 2 No. 2 – 316
Jaime (Mag)

Contrato: 67125174

Asunto: Reclamo por Cargos

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestras oficinas y por medio de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, la cual, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, los días 5 y 10 de noviembre de 2025, radicadas bajo el N° 25-027662 y 25-028047, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No. 2 – 316 de Jaime (Mag), nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente al acuerdo de pago facturado en el citado servicio le informamos que, a la fecha, se está realizado cobro de un acuerdo de pago en producto gas y uno en producto Brilla, tal y como detallamos a continuación:

Acuerdo de pago Gas

El concepto de Acuerdo De Pago_03/10/2024 corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 3 de octubre de 2024, por la señora MARIA MORALES, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de agosto y septiembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 36 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de noviembre de 2024.

Con relación al cobro realizado por el concepto de Acuerdo De Pago_03/10/2024 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"

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

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

Gascaribe.com

(...)

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 Acuerdo De Pago_03/10/2024, 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 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 Acuerdo De Pago_03/10/2024, 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 de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Acuerdo de pago Brilla

Con ocasión de su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 3 de octubre de 2024, el usuario del servicio, refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía a la suma de \$8.611.955.00, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de octubre del 2023 a septiembre del 2024, por valor de \$2.569.681.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$6.042.274.00

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$30.000.00 quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$8.472.330.00 que fue refinanciado a 60 cuotas por un valor aproximado mensual de \$189.328.00. Anexamos copia del acuerdo de pago

Cabe anotar que a la fecha, tiene un saldo pendiente por cancelar por valor de \$3.012.873.00 más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$7.027.026.00.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera 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.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han 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.

No obstante, a lo anterior, conforme a su solicitud nos permitimos anexar a la presente comunicación copia de los acuerdos de pago realizados en producto Gas y producto Brilla. *Ver anexos*

Por otro lado, respecto al concepto de **Financiacion_30/09/2025** le informamos que corresponde a un ajuste de recargo de mora realizado el día 30 de septiembre de 2025 y reflejado únicamente en la factura del mes de octubre de 2025.

Al respecto le informamos que, el **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.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados por los mencionados conceptos en la facturación del servicio.

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

GSS007/73
233484737
233630730

Anexo lo enunciado