

Rad No.: 24-240-136248

Barranquilla, 22/07/2024

Señor(a)
MARISWOL MULFORD PEREZ
MARISOL MULFORD PEREZ
Carrera 4E No. 57C - 33
Barranquilla
Calle 36 No 6 A- 36 Barrio Renacer
Soledad

Contrato: 48080123

Asunto: Confirmación de comunicación- verificación de facturación- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 11 de junio de 2024, radicada bajo el No. WEB 24-010480, cuyo término de respuesta fue ampliado mediante comunicación No. 24-240-132617 del 2 de julio de 2024, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4E No. 57C - 33 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes comentarios:

Respecto a lo manifestado en su escrito, relativo al derecho de petición de fecha 16 de febrero de 2024, el cual usted indica que no ha sido respondido, le informamos lo siguiente:

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, para dar respuesta a los recursos, quejas y peticiones que presentan los suscriptores o usuarios de las empresas de servicios públicos, so pena de que se entienda que ha sido resuelto en forma favorable, es decir, de que produzca como efecto la figura del silencio administrativo positivo.

La ley ha previsto otros mecanismos cuando la notificación personal no es posible, a través de los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que señalan lo siguiente:

"Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días".

"Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el

expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

...

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 51 del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que establece las condiciones uniformes que rigen la relación de nuestra empresa con los usuarios del servicio, dispone lo siguiente:

"51.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique”.

El aviso es en entonces un mecanismo para garantizar igualmente el derecho de los peticionarios, dándole la oportunidad para que si dentro del término inicialmente previsto no se pudo hacer la notificación personal, pueda intentarse dentro de un término y si aún no es posible, se haga a través de otros mecanismos.

Para adelantar el trámite de la notificación personal, la empresa podría entonces informar al interesado, a través de cualquier medio siempre y cuando este sea eficaz, la fecha en que puede acercarse a nuestras oficinas con el fin de notificarse personalmente de la respuesta que se le dará a su derecho de petición.

Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora MARISOL MULFORD PEREZ, el día 16 de febrero de 2024, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 7 de marzo de 2024; sin embargo, el mismo día fue expedida la comunicación No. 24-240-110487. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con el fin de efectuar la notificación personal de la comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal a los inmuebles ubicados en la Calle 36 No. 6 A- 36 de Soledad y Carrera 4E No. 57C – 33 de Barranquilla, direcciones indicadas por el usuario para recibir notificaciones, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la comunicación en mención.

Es importante señalar que, la citación para notificación personal de la mencionada comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería LECTA CORREOS LTDA., autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el 14 de marzo de 2024, a las dos direcciones mencionadas anteriormente, como consta en la certificación de entrega aportada por LECTA CORREOS LTDA, adjunta a esta comunicación.

Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, se efectuó su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado.

Dicha notificación por aviso fue enviada a través de la empresa de mensajería LECTA CORREO LTDA, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación para notificación personal, más exactamente el día 22 de marzo de 2024, a la dirección Calle 36 No. 6 A- 36 de Soledad la cual fue recibida por la señora Rosa Rolón, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1090418318 y a la dirección Carrera 4E No. 57C - 33 de Barranquilla el día 22 de marzo de 2024, la cual fue recibida por la señor(a)Martha Álvarez, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1068607230.

Por lo anterior, se entendió notificada la mencionada comunicación, al finalizar el día siguiente hábil a su entrega, esto es, el día **27 de marzo de 2024** Acorde con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 16 de febrero de 2024, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, y notificado de conformidad con la normatividad vigente. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió el derecho de petición en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa.

Por todo lo anterior, queda claro entonces que GASCARIBE S.A. E.S.P., en ningún momento ha incurrido en la omisión de contestar peticiones y/o Recursos, por consiguiente, no se configuró Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario denunciante. Por todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a sus peticiones.

Referente a la solicitud de declaratoria de silencio administrativo positivo que presentó ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, le informamos que, a la fecha no hemos sido notificados por parte de este ente, no obstante, estaremos atentos a cualquier pronunciamiento del mismo.

Una vez la Superintendencia de Servicios Públicos, nos notifique de dicha actuación, GASCARIBE S.A. E.S.P., efectuará los trámites que el ente supervisor requiera, dentro de la citada investigación.

Ahora bien, respecto a su petición de revisión de facturas, le informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: “(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*”, para

GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., analizar la factura del mes de diciembre de 2023. En virtud de lo anterior la petición interpuesta, no abarca la factura reclamada, por la caducidad de la acción de reclamación. No existen razones para revivir la oportunidad de revisar tal factura por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Verificadas las facturas en comento, se cobraron los siguientes conceptos del servicio de gas natural:

No	Conceptos	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24
1	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$4.796.661	\$5.038.459	\$5.176.629	\$5.392.918
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 4.802	\$ 4.839	\$ 4.886	\$ 4.914	\$ 4.937
3	CONTRIBUCION (8.9% Cons. + 8.9% C. Fijo)	\$ 48.638	\$ 17.146	\$ 435	\$ 437	\$ 439
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 541.695	\$ 187.816	\$ 191	\$ 0	\$ 0
4	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_23/08/2023	\$ 4.645	\$ 6.492	\$ 0	\$ 0	\$ 5.584
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_02/11/2023	\$ 21.849	\$ 22.787	\$ 0	\$ 0	\$ 23.085
	RECONEXION_27/09/2023	\$ 1.542	\$ 1.801	\$ 1.721	\$ 1.801	\$ 1.777
	RECONEXION_11/11/2023	\$ 1.467	\$ 1.744	\$ 1.652	\$ 1.732	\$ 1.699
	RECONEXION_26/12/2023	\$ 1.400	\$ 1.680	\$ 1.582	\$ 1.663	\$ 1.626
	ACUERDO DE PAGO_23/01/2021	\$ 11.425	\$ 45	\$ 6	\$ 2	\$ 0
	Financiacion_10/08/2023	\$ 0	\$ 242	\$ 191	\$ 212	\$ 181
5	REVISION PERIODICA_10/08/2023	\$ 0	\$ 1.271	\$ 1.000	\$ 1.112	\$ 952
	VISITA TECNICA	\$ 191.855	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
6	CONSUMO NO FACTURADO	\$ 3.909.130	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	RECONEXION_02/02/2024	\$ 0	\$ 1.943	\$ 1.766	\$ 1.861	\$ 1.808
7	IVA	\$ 36.461	\$ 846	\$ 1.345	\$ 1.295	\$ 1.370
8	INTERES DE MORA(Tasa 2.501%)	\$ 4.364	\$ 55.700	\$ 116.382	\$ 114.575	\$ 122.926
9	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 17.388	\$ 17.391	\$ 7.204	\$ 6.740	\$ 17.471
	TOTAL SERVICIOS	\$4.796.661	\$5.118.404	\$5.176.820	\$5.312.973	\$5.576.773
SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.50968377)						
10	SALDO ANTERIOR	\$0	\$ 26.332	\$ 52.750	\$ 79.443	\$ 106.519
11	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 491	\$ 465	\$ 474	\$ 483	\$ 491
12	ACUERDO DE PAGO_23/01/2021	\$ 18.803	\$ 19.867	\$ 20.166	\$ 20.758	\$ 20.773
13	INTERES DE MORA(Tasa 2.501%)	\$ 147	\$ 173	\$ 545	\$ 887	\$ 1.321
14	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 6.891	\$ 5.913	\$ 5.508	\$ 4.948	\$ 4.852
	TOTAL SERVICIOS	\$ 26.332	\$ 52.750	\$ 79.443	\$ 106.519	\$ 133.956
	TOTAL A PAGAR	\$4.822.993	\$5.171.154	\$5.256.263	\$5.419.492	\$5.710.729

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre la inconformidad con el cobro de los conceptos de Saldo anterior, MODIFICACIONES CENTRO MEDICION DEL 23-08-2023 Y 02-11-2023, reconexiones de fecha 27-09-2023, 11-11-2023, y 26-12-2023, acuerdos de pago de fecha 23/01/2021, 23/01/2021, VISITA TECNICA, CONSUMO NO FACTURADO, UNA FINANCIACION, REVISION PERIODICA, IVA, y DOS INTERESES DE MORA, en la presente comunicación solo nos pronunciaremos sobre los conceptos en comento.

Referente al **SALDO ANTERIOR**, le indicamos que este valor corresponde al total de las facturas que tiene el citado inmueble pendientes por cancelar tal como detallaremos a continuación.

Periodo	Saldo Pendiente
ene-24	\$ 4.822.993
feb-24	\$ 348.161
mar-24	\$ 164.863
abr-24	\$ 163.420
Total	\$ 5.499.437

Respecto a los conceptos de MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_23/08/2023, MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_02/11/2023, RECONEXIÓN_27/09/2023, RECONEXIÓN_11/11/2023, RECONEXIÓN_26/12/2023, ACUERDO DE PAGO_23/01/2021, FINANCIACIÓN_10/08/2023, Y REVISIÓN PERIODICA_10/08/2023, nos permitimos informarle lo siguiente:

El día 16 de febrero de 2024, la señora MARISOL MULFORD PEREZ, presentó a través de nuestra página web un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el cobro de los conceptos de modificación centro medición 23/08/2023, modificación centro medición 02/11/2023, reconexión 27/09/2023, reconexión 11/11/2023, reconexión 26/12/2023, acuerdo de pago 23/01/2021, financiación 10/08/2023, y revisión periodica 10/08/2023), del derecho de petición presentado por usted el día 11 de junio de 2024.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 16 de febrero de 2024 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, en la cual, se le confirmaron los cobros realizados por concepto modificación centro medición 23/08/2023, modificación centro medición 02/11/2023, reconexión 27/09/2023, reconexión 11/11/2023, reconexión 26/12/2023, acuerdo de pago 23/01/2021, financiación 10/08/2023, y revisión periodica 10/08/2023 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 11 de junio de 2024, relativo a la inconformidad con el cobro de los conceptos de modificación centro medición 23/08/2023, modificación centro medición 02/11/2023, reconexión 27/09/2023, reconexión 11/11/2023, reconexión 26/12/2023, acuerdo de pago 23/01/2021, financiación 10/08/2023, y revisión periodica 10/08/2023, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, 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. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024.

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*".

Con relación a los conceptos de VISITA TECNICA y CONSUMO NO FACTURADO, le informamos lo siguiente:

El día 16 de febrero de 2024, radicada bajo el No. WEB 24-002543, la señora MARISOL MULFORD PEREZ presentó a través de nuestra página web un derecho de petición que versa exactamente sobre los mismos hechos (*Inconformidad Con Los Valores De La Actuación Administrativa – Perdidas No Operacionales iniciada mediante el **PLIEGO DE CARGOS No. 240-23-300309 de 31 de octubre de 2023** y finalizada con la **RESOLUCION No. 240-23-203027 de 05 de diciembre de 2023***) del derecho de petición recibido a través de nuestra página web el día 11 de junio de 2024, presentado nuevamente por usted.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición del día 16 de febrero de 2024, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, por lo que, nos permitimos reiterarle lo señalado en la citada comunicación.

Es importante señalar que, en la comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, se le indicó que los valores con los cuales se encuentra inconforme, relativos a los conceptos de consumo no facturado, cargo de contribución del 8.9% y visita técnica, se encuentran en firme, toda vez que se agotó la vía gubernativa mediante la **RESOLUCION DE COBRO No. 240-23-203027 de 05 de diciembre de 2023**.

Lo anterior, teniendo en cuenta que contra la **RESOLUCION DE COBRO No. 240-23-203027 de 05 de diciembre de 2023, NO fueron presentados dentro del término legal, los recursos de reposición ante la empresa y subsidiariamente el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**.

Consideramos importante mencionar que, en la comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, no fueron otorgados los recursos de Ley, relativos a los conceptos de consumo no facturado, cargo de contribución del 8.9% y visita técnica, ya que mediante la misma GASCARIBE S.A., E.S.P., no estaba 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*".

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 11 de junio de 2024, relativos a los conceptos de consumo no facturado, cargo de contribución del 8.9% y visita técnica fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-110487 del 7 de marzo de 2024, 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.,

ratifica lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-110487 del 7 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: "**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respeto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores**". (negrillas fuera del texto).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, le reiteramos que los valores cobrados por concepto del consumo no facturado, su respectiva contribución y visita técnica, reflejados en la factura del mes de ENERO DE 2024, se encuentran en firme, toda vez que ya fue agotada la actuación en sede administrativa, tal como fue señalado en nuestra comunicación No. 24-240-110487 del 7 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. Así como tampoco, registrar los valores por concepto de consumo no facturado, su respectiva contribución y visita técnica, en la casilla de reclamo.

Es importante señalar que, la Empresa cuenta con amplios planes de financiación, los cuales estaremos atentos a explicarles en nuestras oficinas de atención a usuarios, a fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes.

Por otra parte, nos permitimos adjuntar copia de la actuación administrativa *iniciada mediante el **PLIEGO DE CARGOS No. 240-23-300309 de 31 de octubre de 2023** y finalizada con la **RESOLUCION No. 240-23-203027 de 05 de diciembre de 2023***, conforme a su solicitud.

Respecto al concepto de **ACUERDO DE PAGO 23/01/2021**, de los servicios financieros brilla, le informamos que, el día 23 de enero de 2021, se ingresó a nuestro sistema comercial, un acuerdo de pago realizado por el usuario del servicio, para refinanciar la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía a la suma de \$962.784, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses desde septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, por valor de \$133.909 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$828875.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$817.872., que fue refinanciado a 50 cuotas.

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, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del citado acuerdo de pago.

Con relación al **IVA**, nos permitimos comunicarle que, 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.

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.

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.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente, por lo cual no es factible acceder a su petición relativa a retirar de la factura dichos cobros.

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.

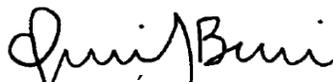
Respecto a su petición de entregar cupón de pago, le informamos que, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible acceder a su petición de aportarle cupón por este medio; sin embargo, le informamos que, para obtener un cupón de pago por el mes actual o el mes anterior deberá ingresar a <https://portal.gascaribe.com/> y escoger la opción "Genera y paga un duplicado". Ingrese un número de contrato, escoja el período para el que quiere

generar el duplicado y descargue el cupón en PDF que podrá imprimir para cancelar en un punto de recaudo, o seguir los pasos para pagos PSE a través del portal de Gases del Caribe.

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, solo contra los conceptos de IVA, Interés de mora e Intereses de financiación, de los citados periodos, 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
ALPIN/73
215187314

Anexo lo enunciado.