

Rad No.: 24-240-112210

Barranquilla, 15/03/2024

Señor(a)
 SANTIAGO CASTILLO
 Calle 55A 15P - 24
 Soledad

Contrato: 66535102

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de febrero de 2024, radicada bajo el No. 24-003704, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 15E No. 55 - 47 Piso 2 Apartamento 1 de Soledad, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación de los últimos 3 periodos, lo cual se infiere al indicar que, "desde hace tres meses se encuentra el inmueble desocupado y le llega el servicio por \$75.000.00" revisamos nuestro sistema comercial y constatamos que los últimos tres periodos facturados corresponden a los meses de noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto. Así mismo, se hace necesario dar trámite al consumo del mes de febrero de 2024.

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 los meses de noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024, los cuales relacionamos en el siguiente cuadro:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación		
		nov-23	dic-23	ene-24
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 28.028	\$ 11.917	\$ 15.626
2	SUBSIDIO 60.00% Cons	-\$ 16.817	-\$ 7.150	-\$ 9.376
3	MODIFICACION RED INTERNA_30/03/2023	\$ 4.309	\$ 4.185	\$ 3.961
4	RECONEXION_20/10/2023	\$ 1.870	\$ 1.881	\$ 1.880
5	ACUERDO DE PAGO_24/10/2019	\$ 28.447	\$ 28.567	\$ 28.508
6	OTROS CONCEPTOS DIFERIDO RESCREG-059 (Abril-2020)	\$ 3	\$ 0	\$ 0
	OTROS CONCEPTOS DIFERIDO RESCREG-059 (Mayo-2020)	\$ 3	\$ 0	\$ 0
	Financiacion_26/12/2023	\$ 0	\$ 30	\$ 0
7	Financiacion_27/08/2021	\$ 357	\$ 359	\$ 360
	REVISION PERIODICA_27/08/2021	\$ 1.878	\$ 1.892	\$ 1.895
8	CONSUMO - RESCREG048	\$ 3.418	\$ 2.319	\$ 2.157
	SUBSIDIO - RESCREG048	-\$ 2.051	-\$ 1.392	-\$ 1.294
9	IVA	\$ 821	\$ 812	\$ 790
10	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 33.990	\$ 33.670	\$ 32.838
Valor total producto Gas		\$ 84.256	\$ 77.090	\$ 77.345

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

- **Ítem 1 CONSUMO DE GAS NATURAL:**

Consumos noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024

Revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-7043521-16, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Nov 23	1097		1088		0.9935		9
Dic 23	1101		1097		0.9924		4
Ene 24	1106		1101		0.9911		5

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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.

Consumo febrero de 2024

Verificada la facturación No. 2129350490, se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de febrero de 2024, se facturaron 8 metros cúbicos, los cuales no han sido registrados por el medidor, tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 27 de febrero de 2024.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$10.174.00, por concepto de consumo correspondiente a los 8 metros cúbicos, cobrados en la facturación del mes de febrero de 2024. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. F-7043521-16, en nuestra base de datos dejando una lectura de 1106 para dicho periodo.

- **Ítem 2 SUBSIDIO:**

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).

- **Ítem 3 MODIFICACION RED INTERNA_30/03/2023:**

Realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$____.00, bajo el concepto de MODIFICACION RED INTERNA_30/03/2023, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 30 de marzo de 2023, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada:

¹ 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.

Se hizo reparación en centro de medición cambiando válvula de tablero por fuga y conector, se picó 5 metros para realizar acometida nueva que anterior pasaba en predio ajeno, se hizo pega con tee de 3/4 x 1/2 cts, se resano 5 metros, se utilizaron 6 metros de tubería cts por acomodo de pega, se anuló acometida vieja pasaba por predio vecino, cuando hicieron columna partieron el tubo 1 metro, se resano y se picó 1 metro, se cambió regulador compartido con medidores, H-7184305 - F-7043521-16.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$320.799.00 que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

- **Ítem 4 RECONEXION_20/10/2023:**

El día 21 de junio de 2023, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba en mora con el pago de la factura del mes de mayo de 2024. La citada orden, fue ejecutada el día 26 de junio de 2023 y al momento de realizar la suspensión del servicio, no fue demostrado el pago de la deuda vencida.

Al eliminar la causal de suspensión con el pago realizado el día 20 de julio de 2023, se generó la orden de reconexión, sin embargo, no pudo ser ejecutada el día 22 de julio de 2023 toda vez que usuario no permitió reconexión.

Ahora bien, al citado servicio se le generó una nueva causal de suspensión el día 29 de septiembre de 2023 por mora en la facturación del mes de agosto de 2023, sin embargo, teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, la nueva suspensión fue ejecutada el día 2 de octubre de 2023.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: "*Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual...*"

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: "*Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna*".

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Aunado a lo anterior, en el respaldo de la factura, se indica que, contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la factura.

Consideramos importante mencionarle que, el reverso de nuestra factura cuenta con una leyenda que establece lo siguiente:

"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución." (Subrayado y negrita fuera de texto).

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-793 del año 2012, establece los presupuestos para la validez del aviso previo contenido en la factura, al afirmar que:

(...)

"La Corte considera que no. **Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos.** Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso (...).

(...)

En consonancia con los criterios estipulados por la Corte Constitucional, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 372 de 2018, trata de manera pormenorizada apartes de la Sentencia T-793 del año 2012, y afirma que:

(...)

"No obstante, esta entidad también ha tenido en cuenta la jurisprudencia emitida por la misma Corporación Constitucional, dentro de su función de revisión de los fallos de tutela, admitiendo que aun cuando se trate de asuntos de carácter particular y concreto y con efectos interpartes, es

pertinente aplicarlos, cuando la causal de suspensión sea la de mora en el pago o la falta de pago.

Por lo tanto, se acogió también lo señalado en la Sentencia T-793 de 2012, en torno a aceptar que se respetan los derechos de contradicción y defensa al usuario, cuando la prestadora allega con la factura un aviso previo a la suspensión del servicio, que sea adecuado, es decir, en el cual se le informe al usuario el(los) motivo(s) de suspensión, los recursos que proceden en su contra, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse, aceptar lo contrario, sería tanto como coadyuvar a que se le vulnere el Derecho a un Debido Proceso al usuario y/o suscriptor y así fue como se refirió la Corte Constitucional, frente al aviso previo adecuado.”
(Subrayado y negrita fuera de texto).

(...)

En virtud de lo anterior, con el aviso previo adecuado en la factura entendemos cumplir el debido proceso para la suspensión del servicio en consonancia con lo estipulado en la Sentencia T-793 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comento, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

Al eliminar la causal de suspensión con el pago realizado el día 7 de octubre de 2023, se generó la orden de reconexión, que fue ejecutada el día 20 de octubre de 2023, y su costo de \$62.216.00, fue cobrado en la facturación del servicio, para cancelarlo en un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142² de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, efectuada por mora en el pago de la facturación, teniendo en cuenta que esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

- **Ítem 5 ACUERDO DE PAGO_24/10/2019:**

El concepto de ACUERDO DE PAGO_24/10/2019, corresponde a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 23 de octubre de 2019 y registrado en nuestro sistema comercial el día 24 de octubre de 2019, por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2019.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de noviembre de 2019.

Con relación al cobro realizado por el concepto de ACUERDO DE PAGO_24/10/2019, 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

2 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994: “Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato”.

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 ACUERDO DE PAGO_24/10/2019, 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_24/10/2019, 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 noviembre, diciembre de 2019, enero, febrero y marzo de 2020, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- **Ítem 6 PLAN ALIVIO:**

Le informamos que en el citado servicio se activó automáticamente un plan de alivio financiero, con ocasión del cual se financió la suma de \$214.288.00, correspondiente a las facturas de los meses de marzo, abril y mayo de 2020, cuyo pago se encontraban en mora, difiriendo el concepto de consumo a un plazo de 36 meses sin cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitió iniciar su pago a partir del mes agosto de 2020, y el resto de los conceptos facturados y otros servicios, de igual forma se financiaron a un plazo de 36 meses sin el cobro de intereses y con un periodo de gracia que le permitirá iniciar su pago a partir de la facturación siguiente.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Resolución 059 de 2020 expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG).

Es importante aclarar que, teniendo en cuenta que el concepto fue diferido a 36 cuotas, se evidenció que las cuotas pagadas eran superiores a las pactadas, por lo que se corrigió dicho error difiriendo el saldo a una cuota reflejado en el concepto de Financiacion_26/12/2023.

- **Ítem 7 Financiacion_27/08/2021 - REVISION PERIODICA_27/08/2021:**

El día 25 de agosto de 2021 y registrada en nuestro sistema comercial el día 27 de agosto de 2021, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC e

inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., realizó la revisión periódica³ 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 \$104.760.00 (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	\$88.034.00
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$16.726.00
Total	\$104.760.00

- **Ítem 8 CONSUMO - RESCREG048 y SUBSIDIO - RESCREG048:**

En cuanto a los conceptos de **Consumo - RESCREG048** y **Subsidio - RESCREG048**, nos permitimos indicarle que de acuerdo con lo establecido por el Gobierno Nacional, mediante la Resolución CREG 048 del 7 de abril de 2020 modificada por la Resolución CREG 109 de 2020, expedidas con el fin de mitigar el efecto derivado de la pérdida de capacidad de ingresos, con ocasión de la pandemia Covid-19, se estableció una nueva forma de cobro de su tarifa de gas, de tal manera que usted pague un menor valor durante este período. La medida fue diseñada con el fin de ofrecer un alivio económico a los usuarios durante el estado de emergencia por el COVID 19.

Por lo anterior, Gases del Caribe S.A. E.S.P., hizo retroactivo a partir del mes de abril de 2020 y por 4 meses; de esta manera su tarifa de gas natural presentó un valor máximo igual al valor facturado en el mes de marzo de 2020 durante dicho plazo.

De acuerdo con esta disposición, la diferencia entre la tarifa real y la tarifa aplicada fue facturada a partir del quinto mes con incrementos que no superaron la variación del IPC del año inmediatamente anterior en los primeros doce (12) meses y a partir del mes 13 en adelante el incremento de la tarifa no podrá superar la variación del IPC más 6%, aplicando una tasa de interés en un plazo máximo de sesenta (60) meses. Los intereses de los meses de abril y mayo de 2020, fueron asumidos por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su plan de alivios, con el fin de propender por la alternativa que procurara el mayor beneficio de los usuarios.

- **Ítem 9 IVA:**

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

- **Ítem 10 INTERESES DE FINANCIACION:**

³ "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.

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.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados en la facturación de los meses en comento.

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
210789248