

Rad No.: 25-240-112337

Barranquilla, 17/03/2025

Señor(a)  
 DENIS MARIA PADILLA BUELVAS  
 Carrera 4 No. 19 – 84  
 Barranca Vieja - Bolívar

Contrato: 48181582

Asunto: Verificación de Factura – Solicitud Cancelación de Seguros

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 25 de febrero de 2025, radicada bajo el No. CL 25-000011, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 4 No. 19 – 84 de Barranca Vieja - Bolívar, nos permitimos hacerles los siguientes respetuosos comentarios:

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 septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los cobros facturados, se realizó la verificación y se están cobrando los siguientes conceptos.

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25
1	RECONEXION_02/05/2023	\$ 2.342	\$ 2.427	\$ 2.496	\$ 2.517	\$ 2.613
	RECONEXION_11/08/2023	\$ 2.129	\$ 2.223	\$ 2.299	\$ 2.290	\$ 2.413
	RECONEXION_06/02/2024	\$ 2.079	\$ 2.198	\$ 2.293	\$ 2.238	\$ 2.420
	RECONEXION_07/03/2024	\$ 2.023	\$ 2.144	\$ 2.240	\$ 2.178	\$ 2.366
	RECONEXION_04/06/2024	\$ 1.872	\$ 1.992	\$ 2.088	\$ 2.015	\$ 2.210
	RECONEXION_08/08/2024	\$ 1.766	\$ 1.894	\$ 1.995	\$ 1.901	\$ 2.119
2	Financiacion_27/05/2022	\$ 342	\$ 368	\$ 390	\$ 367	\$ 414
	REVISION PERIODICA_27/05/2022	\$ 1.796	\$ 1.939	\$ 2.049	\$ 1.934	\$ 2.179
3	IVA	\$ 271	\$ 242	\$ 219	\$ 236	\$ 197
4	INTERES DE MORA	\$ 15	\$ 0	\$ 18	\$ 20	\$ 18
5	INTERES DE FINANCIACION	\$ 7.100	\$ 6.218	\$ 5.548	\$ 5.837	\$ 4.772
<b>Valor total producto Gas</b>		<b>\$ 21.735</b>	<b>\$ 21.645</b>	<b>\$ 21.635</b>	<b>\$ 21.533</b>	<b>\$ 21.721</b>
10	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 33.251	\$ 0	\$ 33.139
	SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO PS	\$ 11.606	\$ 11.606	\$ 11.606	\$ 11.606	\$ 11.606
<b>Valor Total Producto Brilla</b>		<b>\$ 11.606</b>	<b>\$ 11.606</b>	<b>\$ 44.857</b>	<b>\$ 11.606</b>	<b>\$ 44.745</b>
<b>Valor Total Factura</b>		<b>\$ 33.341</b>	<b>\$ 33.251</b>	<b>\$ 66.492</b>	<b>\$ 33.139</b>	<b>\$ 66.466</b>

VIGILADO POR LA S.S.P. REG. NÚM. 2-8001000 - 4. OYM. REF. 7.3857. Junio 5 / 2019 - 250.000

Sea lo primero aclarar que, en el citado servicio no se generó cobro por concepto de consumo, toda vez que el medidor No. U-1730076-2011, no registro diferencia de lectura.

**RECONEXION 02/05/2023, RECONEXION 11/08/2023, RECONEXION 06/02/2024, RECONEXION 07/03/2024, RECONEXION 04/06/2024 y RECONEXION 08/08/2024.**

El concepto de **RECONEXION 02/05/2023** corresponde a la reconexión realizada el día 2 de mayo de 2023, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 25 de abril de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **RECONEXION 02/05/2023**, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2023.

El concepto de **RECONEXION 11/08/2023** corresponde a la reconexión realizada el día 11 de agosto de 2023, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 21 de julio de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **RECONEXION 11/08/2023**, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2023.

El concepto de **RECONEXION 06/02/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 6 de febrero de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 9 de enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **RECONEXION 06/02/2024**, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2024.

El concepto de **RECONEXION 07/03/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 7 de marzo de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 29 de febrero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **RECONEXION 07/03/2024**, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.

El concepto de **RECONEXION 04/06/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 4 de junio de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 29 de abril de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **RECONEXION 04/06/2024**, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2024.

El concepto de **RECONEXION 08/08/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 8 de agosto de 2024, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 19 de julio de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **RECONEXION 08/08/2024**, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de **RECONEXION 02/05/2023, RECONEXION 11/08/2023, RECONEXION 06/02/2024, RECONEXION 07/03/2024, RECONEXION 04/06/2024 y RECONEXION 08/08/2024**, 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"*

(...)

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 RECONEXION 02/05/2023, RECONEXION 11/08/2023, RECONEXION 06/02/2024, RECONEXION 07/03/2024, RECONEXION 04/06/2024 y RECONEXION 08/08/2024, 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 RECONEXION 02/05/2023, RECONEXION 11/08/2023, RECONEXION 06/02/2024, RECONEXION 07/03/2024, RECONEXION 04/06/2024 y RECONEXION 08/08/2024, 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 mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023, para la reconexión ejecutada el día 2 de mayo de 2023, los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023, para la reconexión ejecutada el día 11 de agosto de 2023, los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, para la reconexión ejecutada el día 6 de febrero de 2024, los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024 para la reconexión ejecutada el día 7 de marzo de 2024, los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 para la reconexión ejecutada el día 4 de junio de 2024 y los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, para la reconexión ejecutada el día 8 de agosto de 2024 por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

### **REVISION PERIODICA 27/05/2022 Y Financiacion 27/05/2022**

La revisión periódica, que se encuentra adelantando el organismo de inspección acreditado antes la ONAC e inscrito y contratado por GASCARIBE S.A E.S.P., obedece a una exigencia legal y es obligatoria para los usuarios, con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución<sup>1</sup> (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual es realizada por el organismo de inspección acreditado en Colombia.

---

<sup>1</sup> "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.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución. Lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.

Así las cosas, el día 26 de mayo de 2022, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica<sup>2</sup> 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 \$110.312.00 (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	\$92.699.00
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$17.613.00
<b>Total</b>	<b>\$110.312.00</b>

En cuanto al cobro del seguro ***PRACTISEGURO MIGRACION PAZ Y SALVO***, de la aseguradora SEGUROS DE VIDA ALFA.S.A., facturado en el servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

Con ocasión a su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que la persona que adquirió el seguro ***PRACTISEGURO MIGRACION PAZ Y SALVO***, fue la señora DENIS PADILLA BUELVAS, quien actualmente registra como la principal asegurada.

Ahora bien, verificamos nuestro sistema comercial, y el día 7 de marzo de 2025, uno de los asesores de la empresa aseguradora, realizó la retención del citado seguro.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores facturados por concepto del seguro ***PRACTISEGURO MIGRACION PAZ Y SALVO***.

<sup>2</sup> "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.

## **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.

## **Interés de Mora**

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.

## **Intereses de Financiación**

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.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A E.S.P., confirma los valores cobrados en los meses en comento.

Ahora bien, cabe aclarar que, el servicio se encuentra suspendido por mora desde el 13 de marzo de 2025.

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, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. A excepción de los servicios financieros brilla. 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 JUBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS018/73  
GSS001  
224214744