

Rad No.: 25-240-145177

Barranquilla, 15/09/2025

Señor(a)  
ALBERTO OVALLE CARRERO  
Avenida Libertadores No. 17 - 65  
Santa Marta

Contrato: 17108684

Asunto: Revisión de facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 29 de agosto de 2025, radicada bajo el No. WEB 25-004120, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 14 No. 17 - 65 Unidad Residencial 2 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 74<sup>[1]</sup>, contra los actos definitivos procederá el recurso de queja, cuando se rechace el de apelación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

La Ley 142 de 1994, en su artículo 154 de la Ley 142 de 1994, indica: "*De los recursos: 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. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en los casos que expresamente lo consagre la ley...*"

Ahora bien, **con respecto al recurso de queja**, le informamos que, este debe ser presentado por el peticionario, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por ser la entidad encargada de darle el respectivo trámite. Cabe señalar que, dicho recurso, se encuentra claramente regulado en el artículo 76<sup>[2]</sup> del Código de

---

<sup>[1]</sup> ARTÍCULO 74. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos: 1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque. 2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

No habrá apelación de las decisiones de los ministros, directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos. Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial. 3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

<sup>[2]</sup> ARTÍCULO 76. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN.

...Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, ...

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo <sup>[3]</sup>, por lo que GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no se encuentra facultada legalmente para darle trámite al recurso de queja presentado por usted.

Teniendo en cuenta que en su escrito de recurso de queja no es claro en mencionar en contra que acto administrativo se genera, la empresa tomara su comunicación como un derecho de petición.

No obstante, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que existe un recurso de queja radicado contra la Resolución No. 240-24-200707 del 18/04/2024, el cual, el día 25 de octubre de 2024, fuimos notificados del recurso de queja interpuesto por el usuario ante el ente supervisor SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SSPD y que GASCARIBE S.A. E.S.P. mediante la comunicación No. 24-240-153894 del 28 de octubre de 2025, remitió dicho expediente al ente supervisor para su respectivo tramite.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de queja.

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.

Con relación a la **suspensión realizada el 29 de agosto de 2025**, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, en el predio se han generado ordenes de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba en mora en el pago de las facturas de los meses de diciembre de 2023 a agosto de 2025. Sin embargo, estas han sido incumplidas, por causas ajenas a la empresa (usuario no permite suspender, casa enrejada).

Al respecto le indicamos que, lo anterior constituye un incumplimiento a la Ley 142 de 1994, y al contrato de condiciones uniformes que rige las relaciones entre la empresa y sus usuarios, por lo que se generó suspensión desde la acometida la cual fue ejecutada el día 29 de agosto de 2025.

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*

<sup>[3]</sup> "ARTÍCULO 78. RECHAZO DEL RECURSO. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

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”.

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.

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

En cuanto a su **petición No.1 y 3** referente, a la actitud por parte de nuestros operarios con relación al proceso realizado por la suspensión del servicio de gas natural, nos permitimos informar que hemos tomado atenta nota a sus observaciones con el propósito de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

Atendiendo su inconformidad realizamos las validaciones correspondientes y evidenciamos que el servicio fue suspendido por acometida el día 29 de agosto de 2025,

por encontrarse en mora con las facturas de diciembre del 2023 hasta agosto del 2025; ahora bien, se conversó con el técnico y manifiesta en ningún momento fue grosero a la hora de suspensión luego con la orden le comunicó de manera respetuosa y precisa del motivo de la suspensión por acometida; por lo anterior la queja no es procedente.

Queremos resaltar que para garantizar el cumplimiento de los Organismos y Leyes que nos rigen, capacitamos y evaluamos constantemente al personal encargado de ello, con el fin que las labores que se le encomiendan se lleven a cabo en los mejores términos de cordialidad y entendimiento con el usuario.

GASCARIBE S.A. E.S.P., ratifica su compromiso de continuar prestando un servicio de calidad, brindando un trato cordial y cortés a todos nuestros usuarios, resolviendo de manera oportuna cualquier petición, queja o reclamación dentro de los mejores términos comerciales.

**Concerniente a la deuda del contrato** la cual asciende actualmente a la suma de \$2.031.647.00, le indicamos lo siguiente:

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 abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025.

Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación de los meses mencionados en el párrafo anterior son los siguientes:

| PRODUCTO GAS NATURAL |                                         |              |              |              |              |              |
|----------------------|-----------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Ítem                 | Periodo de facturación:                 | abr-25       | may-25       | jun-25       | jul-25       | ago-25       |
|                      | Conceptos                               |              |              |              |              |              |
| 1                    | SALDO ANTERIOR                          | \$ 1.766.700 | \$ 1.818.365 | \$ 1.872.439 | \$ 1.924.847 | \$ 1.976.014 |
| 2                    | CARGO FIJO MENSUAL                      | \$ 5.087     | \$ 5.114     | \$ 5.124     | \$ 5.123     | \$ 5.131     |
| 3                    | CONTRIBUCION                            | \$ 1.017     | \$ 1.023     | \$ 1.025     | \$ 1.025     | \$ 1.026     |
| 4                    | MODIFICACION RED INTERNA_07/11/2023     | \$ 3.084     | \$ 2.984     | \$ 3.237     | \$ 3.409     | \$ 3.179     |
|                      | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_07/11/2023 | \$ 4.614     | \$ 4.466     | \$ 4.844     | \$ 5.100     | \$ 4.756     |
|                      | FINANCIACION_30/09/2022                 | \$ 427       | \$ 423       | \$ 448       | \$ 464       | \$ 452       |
|                      | REVISION PERIODICA_30/09/2022           | \$ 2.221     | \$ 2.202     | \$ 2.324     | \$ 2.413     | \$ 2.350     |
|                      | MODIFICACION RED INTERNA_21/10/2022     | \$ 2.425     | \$ 2.407     | \$ 2.520     | \$ 2.600     | \$ 2.538     |
| 5                    | IVA                                     | \$ 1.175     | \$ 1.264     | \$ 1.170     | \$ 1.100     | \$ 1.275     |
| 6                    | INTERESES DE FINANCIACION               | \$ 8.212     | \$ 8.604     | \$ 7.711     | \$ 7.008     | \$ 7.798     |
| 7                    | RECARGO POR MORA                        | \$ 1.823     | \$ 2.099     | \$ 2.093     | \$ 2.116     | \$ 2.649     |

VIGILADO POR LA S.S.P. REG NÚM 2-8081000 - 4 OYM REF. 73857 Junio 5 / 2019 - 250.000

BARRANQUILLA - COLOMBIA  
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA  
CALLE 16A No. 4 -92

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

[Gascaribe.com](http://Gascaribe.com)

|                    |                     |                     |                     |                     |                     |
|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| INTERES DE MORA    | \$ 21.580           | \$ 23.488           | \$ 21.912           | \$ 20.809           | \$ 24.479           |
| <b>Valor Total</b> | <b>\$ 1.818.365</b> | <b>\$ 1.872.439</b> | <b>\$ 1.924.847</b> | <b>\$ 1.976.014</b> | <b>\$ 2.031.647</b> |

## 1. SALDO ANTERIOR

Con relación al cobro por concepto de saldo anterior reflejado en la facturación de los meses analizados, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que los valores de \$ 1.766.700.00, \$ 1.818.365.00, \$ 1.872.439.00, \$1.924.847.00 y \$1.976.014.00 corresponden a los valores de la factura que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado.

Para el caso que nos ocupa corresponde a las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025.

## 2. CARGO FIJO

Este concepto se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: "un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

## 3. CONTRIBUCION

Este cargo se cobra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 Numeral 1 de la Ley 142 de 1994, el cual, establece: "se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley".

## 4. MODIFICACION RED INTERNA\_07/11/2023 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_07/11/2023 - FINANCIACION\_30/09/2022 - REVISION PERIODICA\_30/09/2022 Y MODIFICACION RED INTERNA\_21/10/2022

Respecto a los conceptos del numeral No.4, del recuadro anterior, le informamos que el día 5 de agosto de 2024 la señora AMALIA INES RAMIREZ MARTINEZ presentó en nuestras oficinas un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con los cobros de MODIFICACION RED INTERNA\_07/11/2023, MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_07/11/2023, FINANCIACION\_30/09/2022, REVISION PERIODICA\_30/09/2022 Y MODIFICACION RED INTERNA\_21/10/2022), del derecho de petición presentado por usted el día 29 de agosto de 2025.

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](http://Gascaribe.com)



Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 20 de agosto de 2024 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 24-240-141341 en la cual, se le confirmaron los conceptos de MODIFICACION RED INTERNA\_07/11/2023, MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_07/11/2023, FINANCIACION\_30/09/2022, REVISION PERIODICA\_30/09/2022 Y MODIFICACION RED INTERNA\_21/10/2022 de la facturación del servicio y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 28 de agosto de 2024, la señora AMALIA INES RAMIREZ MARTINEZ, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No.24-240-141341 del 20 de agosto de 2024. Cabe señalar que a través de la Resolución No. 240-24-201875 del 09/09/2024, se rechazó el citado recurso de reposición y en subsidio de apelación, debido a que el usuario no acreditó el pago de los valores no objeto de reclamo y se concedió recurso de queja ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, así mismo se confirmó la comunicación No. 24-240-141341 del 20 de agosto de 2024.

Al respecto, la Ley 142 de 1994 en su artículo 155 establece lo siguiente: *... para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso...*

En concordancia con lo anterior, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 77 establece como requisito para la presentación de los recursos: *... Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber...*

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 29 de agosto de 2025, relativo a la inconformidad con los cobros de MODIFICACION RED INTERNA 07/11/2023, MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/11/2023, FINANCIACION 30/09/2022, REVISION PERIODICA 30/09/2022 Y MODIFICACION RED INTERNA 21/10/2022, fue resuelto a través de la comunicación No. 24-240-141341 del 20 de agosto de 2024, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 24-240-141341 del 20 de agosto 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: *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores"*.

## 5. IVA

Este cobro corresponde al impuesto de carácter nacional que 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.

## 6. INTERESES DE FINANCIACIÓN

BARRANQUILLA - COLOMBIA  
CARRERA 54 No. 59 - 144

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

VALLEDUPAR - COLOMBIA  
CALLE 16A No. 4 -92

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

[Gascaribe.com](http://Gascaribe.com)

Este concepto corresponde 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.

## 7. RECARGO POR MORA - INTERÉS DE MORA

Este cargo 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.

Referente a su **petición No. 2**, le indicamos que, 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 anterior no es factible para la empresa eliminar la deuda que posee el contrato.

Con relación a su **petición No. 4**, le informamos que, para dar por terminado el contrato de prestación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, es necesario que el propietario realice la solicitud por escrito anexando Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días de haber sido expedido. Si se trata de una persona jurídica, deberá aportar el Certificado de Existencia y Representación legal, no mayor a 30 días y fotocopia de la cédula.

Así mismo le indicamos que, es necesario que se encuentre paz y salvo con el servicio de gas natural, el cual presenta facturas pendientes por cancelar, correspondiente a los meses de diciembre de 2023 a agosto de 2025, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$2.031.647.00. Para cancelar dichos valores, puede solicitar un cupón de pago comunicándose a nuestra línea telefónica (605)3227000, y a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Por lo anterior, no es procedente para GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitar la terminación del contrato del servicio de gas natural en el inmueble antes mencionado, toda vez que, no aportó los documentos requeridos y presenta saldos pendientes por cancelar.

Consideramos importante indicar que, una vez presente la documentación requerida, se encuentra a paz y salvo y cumpla con los requisitos, GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitará su solicitud de terminación del contrato de prestación del servicio de gas natural.

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 conceptos de MODIFICACION RED INTERNA 07/11/2023, MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 07/11/2023,



FINANCIACION 30/09/2022, REVISION PERIODICA 30/09/2022 Y MODIFICACION RED INTERNA 21/10/2022. 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 JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73  
230808632