

Rad No.: 25-240-156485

Barranquilla, 13/11/2025

Señor(a)
 LLILENA MENDOZA POTES
 Calle 4 No 13 – 46
 Polonuevo

Contrato: 48097158

Asunto: Solicitud suspensión voluntaria del servicio – Verificación de Facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 30 de octubre de 2025, radicada bajo el No. PN.25-000069, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 4 No 13 – 46 de Polonuevo, le informamos que, revisada nuestra base de datos, se constató que el citado servicio, se encuentra en estado técnico “suspendido” desde el día 7 de noviembre de 2025 con ocasión a la mora en el pago de la facturación de los meses de agosto y septiembre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a su solicitud de realizar la suspensión voluntaria del servicio, teniendo en cuenta las razones anteriormente señaladas.

Ahora bien, respecto al cobro por valor de \$27.111 (y no al valor de \$27.000) revisamos nuestro sistema comercial y se constató que corresponde a la factura del mes de septiembre de 2025, por lo que le daremos trámite a la factura en mención.

De acuerdo con lo anterior, al revisar la citada factura, constatamos que se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural:

Concepto	sep-25	
	Capital	Interés
Saldo Anterior	\$ 13.548	\$ 0
ACUERDO DE PAGO_22/02/2024	\$ 2.379	\$ 0
RECONEXION_26/02/2024	\$ 2.765	\$ 2.698
Financiacion_25/09/2024	\$ 271	\$ 274
REVISION PERIODICA_25/09/2024	\$ 1.425	\$ 348
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 0	\$ 2.799
RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 22
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.817%)	\$ 0	\$ 45
IVA	\$ 537	\$ 0
TOTAL	\$ 27.111	

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

Referente al **Saldo Anterior**, le indicamos que corresponde a la factura del mes de agosto de 2025, la cual no había sido cancelada al momento de expedir la factura del mes de septiembre de 2025.

Los conceptos de **Acuerdo De Pago_22/02/2024**, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 22 de febrero de 2025, 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 octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.

El concepto de **Reconexion_26/02/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 26 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 29 de noviembre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexion_26/02/2024 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de Acuerdo De Pago_22/02/2024 - RECONEXION_26/02/2024, 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 3º 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 3º 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_22/02/2024 - RECONEXION_26/02/2024 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 3º 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_22/02/2024 - Reconexion_26/02/2024 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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024 (Acuerdo De Pago_22/02/2024) febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024(Reconexion_26/02/2024) por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

En cuanto a los conceptos de **Financiacion_25/09/2024 - Revisión Periodica_25/09/2024**, le indicamos que el día 25 de septiembre de 2024, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica¹ de instalaciones internas del

¹ "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.

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 \$128.039 (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	\$107.596
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$20.443
Total	\$128.039

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.

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.

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.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en la prestación del servicio.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS013/73
233162739