

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) **ANGELA DIAZGRANADOS**, referente al servicio de Gas Natural del inmueble ubicado en la **CALLE 8 KR 10 – 51** de **RODADERO (MAGDALENA)**, Contrato No.: **4163213**.

El Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias y, considerando:

### ANTECEDENTES

PRIMERO: Que la señora ANGELA DIAZGRANADOS, comunicación recibida en nuestras oficinas el día 6 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. 25-005238, a través de la cual manifestó *inconformidad con la factura del mes de octubre de 2025*, en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 8 No. 10 – 51 de Rodadero (Magdalena).

SEGUNDO: Que mediante comunicación No. 25-240-158691 del 27 de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta al derecho de petición presentado por la señora ANGELA DIAZGRANADOS, cuya notificación se realizó por aviso.

TERCERO: Que mediante escrito de fecha 16 de diciembre de 2025, radicado bajo No. 25-005824, la señora ANGELA DIAZGRANADOS, presentó ante GASCARIBE S.A. E.S.P., dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la comunicación No. 25-240-158691 del 27 de noviembre de 2025.

### ANALISIS

1. Que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes.
2. Respecto a su comentario relacionado con la respuesta extemporánea de la petición realizada el día 06 de noviembre de 2025, nos permitimos realizarle los siguientes respetuosos comentarios:
3. 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.
4. En concordancia con la normatividad vigente, el artículo 48 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:
5. Las constancias de recibo que lleven las mensajerías **se tendrán como constancias de notificación...** (Negrilla fuera de texto).

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

6. 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:
7. *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.*
8. *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.*
9. *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.*  
...
10. *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.*
11. 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:
12. **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.*
13. 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 recurso.
14. Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASES DEL CARIBE S.A., E.SP.

## **RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025**

15. Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por la señora ANGELA DIAZGRANADOS, el día 06 de noviembre de 2025, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver el derecho de petición. El término de respuesta vencía el día 27 de noviembre de 2025, teniendo en cuenta que el día 17 de noviembre de 2025, no fue contabilizado como día hábil por la festividad del Día de la Independencia de Cartagena.
16. Por lo anterior, el día 27 de noviembre de 2025, fue expedida la Comunicación No. 25-240-158691, mediante la cual se dio respuesta al derecho de petición. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.
17. 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. 25-240-158691 del 27 de noviembre de 2025, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la CALLE 8 N. 10 - 52 de GAIRA - RODADERO, dirección indicada 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 No. 25-240-158691 del 27 de noviembre de 2025.
18. Es importante señalar que, la citación para notificación personal fue enviada a través de la empresa de mensajería LECTA LTDA., autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el día 01 de diciembre de 2025, la cual fue dejada en el predio, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVIOS, adjunta a esta comunicación.
19. En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar público de la empresa por un término de cinco (5) días, el respectivo aviso de citación, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a la presente comunicación.
20. Una vez transcurridos los cinco (5) días hábiles sin que se presentara el peticionario a notificarse personalmente de la comunicación antes señalada, se procedió a efectuar su notificación por aviso de conformidad con lo señalado en el artículo 69 antes señalado.
21. Dicha notificación por aviso fue enviada a través de la empresa de mensajería LECTA LTDA., autorizada para tal efecto, al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación para notificación personal, más exactamente el día 10 de diciembre de 2025, teniendo en cuenta que el día 08 de diciembre de 2025, no fue contabilizado como día hábil por el Día de la Inmaculada Concepción. La notificación por aviso fue dejada en el predio, como consta en la guía de entrega aportada por METROENVIOS, adjunta a esta comunicación.

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

22. En virtud de lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., publicó en un lugar público de la empresa y en la página electrónica de la Empresa por un término de cinco (5) días, la respectiva notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se aprecia en la copia adjunta a la presente comunicación
23. 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.
24. Por todo lo anterior, queda claro entonces que, GASES DEL CARIBE 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. Todas estas razones deben conllevar necesariamente a negar la solicitud impetrada por el usuario, y ordenar el archivo del expediente por cuanto carece de fundamento jurídico.
25. Ahora bien, en la comunicación recurrida GASCARIBE S.A. E.S.P., concedió los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, exceptuando servicios financieros Brilla. No obstante, lo anterior, nos permitimos reiterar la siguiente información:
26. En cuanto a sus inconformidades relativas al cobro de crédito Brilla, no procede recurso alguno, teniendo en cuenta que, se trata de una Financiación No Bancaria, toda vez que, BRILLA es un crédito ofrecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., través del cual se promueve la financiación de productos y servicios, cuyo pago se facilita a través de la facturación del servicio de gas natural, es decir, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.
27. En este sentido es importante señalar que, el CREDITO BRILLA que adquirió el petente, se encuentra vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
28. Al respecto es importante señalar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la ley 142 de 1994, las funciones de vigilancia y control, la ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de prestación de servicios públicos sujetos a las leyes 142 y 143 de 1994.
- En concordancia con lo anterior, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala lo siguiente: "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. (...)" (Negrillas y subrayas fuera de texto).
  - Así mismo, le indicamos que, el inmueble no es solidario con la deuda del Crédito Brilla, por lo que tal y como se aprecia claramente en la factura del servicio de gas natural, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos se totaliza por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto.

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

- Ahora bien, resulta importante señalar que la señora ANGELA DIAZGRANADOS HINCAPIE, al momento de adquirir el crédito Brilla, autorizó el cobro de estos en la facturación del servicio de gas natural, tal como y como se puede observar en el numeral 16 página 2, de la solicitud de crédito de fecha agosto de 2025; y numeral 9 página uno (1), de la solicitud de crédito del 6 de septiembre del 2018. *Anexamos copia al expediente.*
29. Que no obstante lo anterior, en cuanto a su inconformidad con el crédito Brilla facturado en el servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, a modo de información, nos permitimos indicarle lo siguiente:
  30. Entre los principales requisitos, se establece que se puede otorgar crédito Brilla a quien figure como suscriptor del servicio, propietario o usuario, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio, situación que efectivamente se dio al momento de realizar el contrato para el Servicio Financiero del Crédito Brilla.
  31. Para el caso en comento, El crédito fue adquirido en el mes de agosto de 2025 por la señora ANGELA DIAZGRANADOS HINCAPIE el deudor del crédito, quien en calidad de usuario autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural, por valor de \$4.805.000.00 pactado a 24 cuotas.
  32. Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene una cuota pendiente por cancelar, por valor de \$253.827.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.285.010.00.
  33. En el evento que lo desee puede acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.
  34. Respecto al seguro factura protegida Cardiff, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, al adquirir el crédito Brilla en mención.
  35. En cuanto al amparo del seguro Cardiff, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.00
  36. Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de [www.brillagascaribe.com](http://www.brillagascaribe.com)
  37. Ahora bien, si desea desistir de la protección del seguro factura protegida, con gusto le atenderemos al asegurado por medio de las líneas de atención: 01 8000 913 333 y (601) 7455551 donde debe comunicarse la deudora/asegurada o por este mismo medio aportando copia de su cedula para entregar soporte de la mencionada póliza e iniciar el proceso de anulación.

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

38. En cuanto al cobro del concepto de **seguro Deudores Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.
39. Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del fallecimiento o declaración de invalidez del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.
40. Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el **Seguro Deudores Brilla**, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.
41. 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.
42. 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.
43. El seguro PROEXEQUIAL es un plan que cubre los servicios exequiales de un núcleo familiar, para su afiliación es obligatorio la firma de un habitante del inmueble mayor de 18 años, que su ingreso y retiro es tomado voluntariamente.
44. Por todo lo anterior, para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible dar trámite a los recursos de vía administrativas sobre los conceptos del crédito Brilla, ya que tal y como indicó anteriormente, Brilla es una marca que otorga créditos para la adquisición de productos, y no afecta la prestación del servicio de gas natural.
45. Por otra parte, 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 el mes de octubre de 2025, los cuales relacionamos en a continuación:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		oct-25
1	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.134
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 59.740
3	Financiacion_25/10/2023	\$ 310



## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

	REVISION PERIODICA_25/10/2023	\$ 1.633
4	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 1.755
5	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 15
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 769
6	IVA	\$ 283
<b>Valor total producto Gas</b>		<b>\$ 69.639</b>
<b>SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.53148959)</b>		
7	SEGURO DEUDORES TASA DIF	\$ 8.646
	SEGURO FACTURA PROTEGIDA	\$ 15.000
	CREDITO BRILLA_30/08/2025	\$ 142.965
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 86.034
<b>SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.52920605)</b>		
8	SERVICIO EXEQUIAL	\$ 20.000
		<b>\$ 272.645</b>
<b>Valor Total Factura</b>		<b>\$ 342.284</b>

### • Ítem 1 CARGO FIJO MENSUAL:

En cuanto al concepto de **Cargo Fijo**, le informamos que, este 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".*

### • Ítem 2 CONSUMO DE GAS NATURAL:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación del mes de octubre de 2025, para GASCARIBE S.A. E.S.P. fue necesario pronunciarse sobre los consumos de los meses de agosto, septiembre y noviembre de 2025.

### Consumo agosto de 2025

Revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de agosto de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-2189140-12, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

<sup>1</sup> 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.*

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Ago 25	3028		3007		0.9896		21

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de agosto de 2025 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 septiembre de 2025

Verificada la facturación No. 2156912722 se determinó que, debido a un error en la toma de la lectura registrada por el medidor, en el mes de septiembre de 2025, de los 29 metros cúbicos cobrados, se facturaron 23 metros cúbicos de más, los cuales, no han sido registrados por el medidor tal como se pudo constatar en visita técnica realizada el día 13 de noviembre de 2025.

Por ello, se descontó en la facturación del servicio, el valor de \$70.012.00, por concepto de consumo correspondiente a los 23 metros cúbicos, cobrados de más en la facturación del mes de septiembre de 2025. Así mismo, se corrigió la lectura real del medidor No. K-2189140-12, en nuestra base de datos.

### Consumo octubre y noviembre de 2025

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó de *forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

*"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."*

Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

*"Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer*



## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

*las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación."*

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de octubre de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el cual era de 20 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Para la elaboración de la factura del mes de noviembre de 2025, se pudo verificar que el medidor registraba una lectura de 3047 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3034 metros cúbicos (lectura corregida de septiembre de 2025), arrojando una diferencia de 13 metros cúbicos. Al aplicar el factor de corrección, arroja un consumo corregido de 13 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al periodo de octubre de 2025, le corresponde un consumo de 7 metros cúbicos; y al periodo de noviembre de 2025, le corresponde un consumo de 6 metros cúbicos.

Es por ello que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó un ajuste en la factura del mes de noviembre de 2025 en el sentido de, descontar los 13 metros cúbicos de consumo cobrados de más en el mes de octubre de 2025; así mismo, genero cobro de los 6 metros cúbicos de consumo que le corresponden al mes de noviembre de 2025, para completar los 13 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

El ajuste de consumo de la facturación del mes de octubre de 2025, de los 13 metros cúbicos por valor de \$38.831.00, descontados en la facturación del mes de noviembre de 2025, se realizó con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que señala: "*... Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuario en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso*".

Con ocasión a su reclamación sobre el consumo facturado le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al predio que nos ocupa, el día 13 de noviembre de 2025, quien efectuó una revisión técnica en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención, mediante la cual se pudo observar que el medidor se encontraba en buen estado, se realizó prueba de hermeticidad sin evidenciar anomalías, lectura de 3048 metros cúbicos.

### • **Ítem 3 Financiacion\_25/10/2023 - REVISION PERIODICA\_25/10/2023:**

El día 25 de octubre de 2025 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,

<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

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

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 \$116.931.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISION PERIODICA_25/10/2023	\$98.261
FINANCIACION_25/10/2023	\$18.670
<b>Total</b>	<b>\$116.931</b>

- **Ítem 4 INTERESES DE FINANCIACION:**

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. *Pretensión 3.*

- **Ítem 5 RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO:**

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. *Pretensión 3.*

- **Ítem 6 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.

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.

## RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025

46. 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. Es por ello que, no es factible para la Empresa acceder a las pretensiones señaladas en el escrito de recursos. *Pretensión No. 1.*
47. Respecto al hecho No. 2 señalado en su escrito de recursos, le indicamos que el pago realizado el día 09 de diciembre de 2025, fue aplicado a la facturación de del mes de noviembre de 2025, por lo anterior desvirtuamos lo señalado en su escrito de recursos. *Pretensión No. 2.*
48. Ahora bien, respecto a la pretensión No. 3, le indicamos que el servicio se encuentra en estado técnico suspendido desde el día 11 de septiembre de 2025, por encontrarse fuga perceptible, la cual el usuario no ha autorizado la reparación y se dejó el servicio suspendido por seguridad. *Anexamos copia del registro/ informe al expediente.*
49. Por otro lado, en cuanto a su petición de no ser reportado en centrales de riesgo, nos permitimos informar que GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no genera reportes a centrales de riesgo con ocasión a las deudas derivadas de la prestación del servicio público de gas natural. *Pretensión No. 3.*
50. Finalmente, le indicamos que una vez que finalice el proceso de notificación de la resolución que nos ocupa, la Empresa realizará las acciones pertinentes para el envío del expediente y posterior estudio del recurso de alzada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Pretensión No. 4.

Por lo anteriormente expuesto, el Jefe del Departamento de Atención al Usuario de GASES DEL CARIBE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

### RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la comunicación No. 25-240-158691 del 27 de noviembre de 2025, mediante la cual GASCARIBE S.A. E.S.P. dio respuesta a la reclamación presentada el día 06 de noviembre de 2025, por el (la) señor (a) **ANGELA DIAZGRANADOS**.

SEGUNDO: Conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y enviar a ésta, para efectos de la resolución del recurso de apelación solicitado, todos los documentos relativos al reclamo presentado por el (la) señor (a) **ANGELA DIAZGRANADOS**.

### NOTIFIQUESE

Dado en Barranquilla a los treinta y un (31) días del mes de diciembre de 2025.

  
CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

Anexo: lo enunciado a la SSPD  
WENZLEZ/73  
234984981

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

**RESOLUCION No. 240-25-202945 de 31/12/2025**

NOTIFICACIÓN PERSONAL				
En las oficinas de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. a los:		DIA:	MES:	AÑO:
Se procede a efectuar notificación personal a el(la) señor(a):				
Identificado con cédula de ciudadanía N° :				
De la Comunicación y/o Resolución N° :				
Expedida por GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. el:		DIA:	MES:	AÑO:
Notificado por:		Contrato:		
El notificado:	FIRMA:			
	N° DE CEDULA:			