

Rad No.: 25-240-160286

Barranquilla, 9/12/2025

Señor(a)
 EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO
 Calle 32 No. 24 – 25
 Ciénaga – Magdalena.

Contrato: 5163144

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 18 de noviembre de 2025 radicada bajo el No. 25-001401, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 32 No. 24 – 25 de Ciénaga - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en el mes de octubre de 2025.

Ahora bien, 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 el cuadro No. 1:

GAS NATURAL + CREDITO BRILLA		
Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		oct-25
	PRODUCTO GAS NATURAL	
1	AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - MAYO-2025)	-\$ 34.498
	AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JUNIO-2025)	-\$ 38.408
	AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JULIO-2025)	-\$ 38.016
	AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - AGOSTO-2025)	-\$ 35.030
	AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025)	-\$ 34.461
	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 3.441
2	AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - MAYO-2025)	\$ 19.867
	AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JUNIO-2025)	\$ 22.261
	AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JULIO-2025)	\$ 21.852
	AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - AGOSTO-2025)	\$ 20.295
	AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025)	\$ 19.698
	SUBSIDIO	-\$ 1.960
3	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/10/2025	\$ 2.579
4	FINANCIACION_10/10/2025	\$ 1.785
5	INTERESES DE MORA	\$ 537
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 3.426
Valor Total Gas Natural		-\$ 66.632

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

Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS	
7	SALDO ANTERIOR	\$ 364.300
8	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 6.474
9	CREDITO BRILLA_28/06/2024	\$ 304.111
10	INTERESES DE MORA	\$ 2.884
11	INTERESES FINANCIACION	\$ 54.509
Valor Total Productos Brilla		\$ 732.278
Valor Total Factura		\$ 732.278

Cuadro No.1

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

ITEM No. 1 AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - MAYO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JUNIO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (11M3 - JULIO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - AGOSTO-2025) - AJUSTE DE CONSUMO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025) - CONSUMO DE GAS NATURAL Verificamos en nuestro sistema de gestión comercial y se constató que respecto a los consumos de los meses de mayo, junio y julio de 2025 ya fueron objeto de estudio tal como lo detallamos a continuación:

Consumos del mes de mayo de 2025

El día 12 de junio de 2025, el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, presentó en nuestras líneas de Atención a Usuarios un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de mayo de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 18 de noviembre de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 12 de junio de 2025 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 28 de junio de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (se confirma el consumo promedio facturado en el mes de mayo de 2025) y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

Consumos del mes de junio de 2025

El día 12 de julio de 2025, el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, presentó en nuestras líneas de Atención a Usuarios un reclamo verbal que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de junio de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 18 de noviembre de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 12 de julio de 2025 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 29 de julio de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (se confirma el consumo promedio facturado en el mes de junio de 2025) y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

Consumo del mes de julio de 2025

El día 11 de agosto de 2025, el señor EDUARDO JOSE SIERRA CANTILLO, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado en el mes de julio de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 18 de noviembre de 2025.

Es importante indicarle que, el derecho de petición presentado el día 11 de agosto de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-142265 del 01 de septiembre de 2025 y se le confirmaron los cobros por concepto de consumo del mes de julio de 2025 y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

No obstante, en la presente comunicación se hace necesario pronunciarnos nuevamente sobre los conceptos de consumo de los meses de mayo, junio y julio de 2025.

Teniendo en cuenta que su inconformidad va orientada al consumo cobrado en la factura del mes de octubre de 2025, a la empresa se le hace necesario pronunciarse sobre el consumo de los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025.

Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de **noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025** no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (medidor dañado) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 1, 1, 2, 1, 1, 1 12, 13, 13, 12 y 12 metros cúbicos respectivamente tal como lo detallamos en el **Cuadro No. 1**.

Mes	Consumo Promedio
Nov-24	1M ³
Dic-24	1M ³
Ene-25	2M ³
Feb-25	1M ³
Mar-25	1M ³
Abr-25	1M ³
May-25	12M ³
Jun-25	13M ³
Jul-25	13M ³
Ago-25	12M ³
Sep-25	12M ³

Cuadro No.1

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".*

Es importante mencionar que, el día 04 de octubre de 2025, se realizó el cambio de medidor, toda vez que, el medidor anterior se encontraba en mal estado. Por lo que, para efectuar el cobro de consumo en la de los meses de **noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2025**, se tuvo en cuenta lo siguiente:

La última lectura tomada al medidor retirado No H-7360190, antes que se realizara su cambio, había sido de 4499 metros cúbicos, (factura del mes de **octubre de 2024**), a la lectura 4525 metros cúbicos, que corresponde a la lectura registrada cuando en la fecha en que se realizó el cambio del medidor, (**04 de octubre de 2025**), esto muestra una diferencia de 26 metros cúbicos, más 1 metro cubico registrado por el nuevo medidor No. K-5357149-25, al momento de elaborar la factura del mes de **octubre de 2025**, nos arroja un total de 27 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 18 metros cúbicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de **octubre de 2025**, los 10 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$14.631,00, que se cobraron de más en el mes de **mayo de 2025**, los 11 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$16.147,00, que se cobraron de más en el mes de **junio de 2025**, los 11 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$16.164,00, que se cobraron de más en el mes de **julio de 2025**, los 10 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$14.735,00, que se cobraron de más en el mes de **agosto de 2025**, los 10 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$ 14.763,00, que se cobraron de más en el mes de **septiembre de 2025**; y se cobró 1 metro cúbico de consumo que le corresponde al mes de **octubre de 2025**, por valor de \$1.481,00, para completar los 18 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

Tal como se puede observar, la empresa no recuperó el consumo de los meses de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero, marzo y abril de 2025, dando cumplimiento a lo indicado en artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los consumos ajustados para los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2025; así mismo el consumo facturado en el mes de octubre de 2025.

ITEM No. 2 AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - MAYO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JUNIO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (11M3 - JULIO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - AGOSTO-2025) - AJUSTE DE SUBSIDIO (10M3 - SEPTIEMBRE-2025)- 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).

ITEM No. 3 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 06/10/2025 realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$188.910,00, bajo el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/10/2025, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 04 de octubre de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se revisó y se encontró que el medidor tiene la minilla del talco desprendida y no se puede tomar lectura, se retiró el medidor dañado y se instaló un medidor nuevo y dos conectores m26 por 1.5, se dejó medidor retirado en poder del usuario.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$188.910,00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

ITEM No. 4 FINANCIACION 10/10/2025 le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

ITEMS No. 5 Y 10 INTERESES 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.

ITEMS No. 6 Y 11 INTERESES DE FINANCIACION 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.

ITEM No. 7 SALDO ANTERIOR corresponde a los valores de las facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a la cuota del mes de septiembre de 2025 bajo el producto brilla, la cual tenía fecha límite de pago el día 21 de octubre de 2025.

ITEM No. 8 SEGURO DEUDORES 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.

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.

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.

ITEM No. 9 CREDITO BRILLA 28/06/2024 le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

Entre los principales requisitos, se indica que **se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario.**

Para el caso en mención, el crédito fue adquirido en el mes de junio de 2024, por el deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural por valor de \$6.940.000,00, pactado a 24 cuotas.

Ahora bien, si desea más información del crédito, es necesario que nos anexe copia de cédula de ciudadanía, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los conceptos facturados en el mes de octubre de 2025.

No obstante, verificamos en nuestro sistema de gestión comercial y se constató que a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$1.106.002,00, correspondiente a las facturas de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2025 y un saldo elevado a reclamo hasta terminar la actuación administrativa por valor de \$19.103,00 correspondiente al reclamo presentado por el señor EDUARDO SIERRA CANTILLO el día 11 de agosto de 2025.

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.

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 excepto para los ITEMS relacionados con el producto Brilla y Seguros, 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

GSS012/73
233844244