

Rad No.: 26-240-101312

Barranquilla, 13/01/2026

Señor(a)  
ENELDA ROSA HERNANDEZ MORA  
Calle 81 No. 20 - 3 Piso 1 Barrio Los Almendros I Etapa  
Soledad

Contrato: 48119684

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 19 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. SO-25-003894, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 81 No. 20 - 3 Piso 2 Apto 1 de Soledad, nos permitimos hacerle 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2025.

Ahora bien, con ocasión a su comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2025.

| ítem | Concepto                                 | jul-25           | ago-25          | sep-25          | oct-25          | nov-25          |
|------|------------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1    | Saldo Anterior                           | \$296.585        | \$ 0            | \$ 5.131        | \$ 0            | \$ 0            |
| 2    | CARGO FIJO MENSUAL                       | \$ 5.123         | \$ 5.131        | \$ 5.134        | \$ 5.144        | \$ 5.147        |
| 3    | CONSUMO DE GAS NATURAL                   | \$ 0             | \$ 0            | \$ 0            | \$ 8.943        | \$ 11.844       |
| 4    | REVISION PERIODICA_16/12/2022            | \$ 185           | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            |
|      | RECONEXION_16/12/2022                    | \$ 1.253         | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            |
|      | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_16/12/2022  | \$ 600           | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            |
|      | Financiacion_16/12/2022                  | \$ 1.423         | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            |
| 5    | INTERESES DE FINANCIACION                | \$ 3.902         | \$ 0            | \$ 4.545        | \$ 9.292        | \$ 8.482        |
| 6    | RECONEXION_26/08/2025                    | \$ 0             | \$ 0            | \$ 2.527        | \$ 2.504        | \$ 2.688        |
| 7    | ACUERDO DE PAGO_24/08/2025               | \$ 0             | \$ 0            | \$ 11.456       | \$ 6.488        | \$ 7.297        |
| 8    | RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV            | \$ 33            | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            | \$ 0            |
|      | INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.845%) | \$ 3.429         | \$ 0            | \$ 48           | \$ 114          | \$ 0            |
| 9    | IVA                                      | \$ 46            | \$ 0            | \$ 19           | \$ 48           | \$ 44           |
|      | <b>Total Servicio:</b>                   | <b>\$312.579</b> | <b>\$ 5.131</b> | <b>\$28.860</b> | <b>\$32.533</b> | <b>\$35.502</b> |

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

### Saldo Anterior

Corresponde a los valores de facturas que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado, tal como detallamos a continuación:

| Periodo          | Valor Facturado |
|------------------|-----------------|
| AÑO: 2025 MES:07 | \$ 12.533       |
| AÑO: 2025 MES:06 | \$ 12.926       |
| AÑO: 2025 MES:05 | \$ 13.182       |
| AÑO: 2025 MES:04 | \$ 12.695       |
| AÑO: 2025 MES:03 | \$ 12.402       |
| AÑO: 2025 MES:02 | \$ 12.131       |
| AÑO: 2025 MES:01 | \$ 12.585       |
| AÑO: 2024 MES:12 | \$ 12.637       |
| AÑO: 2024 MES:11 | \$ 13.161       |
| AÑO: 2024 MES:10 | \$ 12.433       |
| AÑO: 2024 MES:09 | \$ 29.070       |
| AÑO: 2024 MES:08 | \$ 34.793       |
| AÑO: 2024 MES:07 | \$ 28.372       |
| AÑO: 2024 MES:06 | \$ 29.239       |

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".*

### CONSUMO DE GAS NATURAL

Con relación al consumo de los meses de julio, agosto, septiembre de 2025 le indicamos que no se realizó cobro de consumo toda vez que el medidor no registro diferencia de lectura.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de octubre y noviembre de 2025, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. U-992868-Z, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

| Periodo | Lectura actual | - | Lectura anterior | x | Factor de corrección | = | Consumo mes (m3) |
|---------|----------------|---|------------------|---|----------------------|---|------------------|
| Oct-25  | 2214           |   | 2211             |   | 0.9938               |   | 3                |
| Nov-25  | 2218           |   | 2214             |   | 0.9963               |   | 4                |

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**

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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.

No obstante, le informamos que, en la labor de toma de lectura que se realizó el día 18 de diciembre de 2025, el operario observó que, el medidor No. U-992868-Z, registraba una lectura de 2223 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de octubre y noviembre de 2025, corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dichas facturas.

**REVISION PERIODICA\_16/12/2022 - RECONEXION\_16/12/2022 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN\_16/12/2022 - Financiacion\_16/12/2022 -ACUERDO DE PAGO\_24/08/2025.**

Con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio, el día 24 de agosto de 2025, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de junio de 2024 a julio de 2025, por la suma total de \$ 312.579,00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$213.841,00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$526.420,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$15.000,00., y se le hizo un descuento de \$32.368,00, quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$479.052,00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 45 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. Es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y por ende, se generan intereses de financiación.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

| Concepto                       | Valor Total |
|--------------------------------|-------------|
| REF INTERES FINAN OTROS SERV   | \$ 1.021    |
| REVISION PERIODICA             | \$ 13.082   |
| CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS | \$ 2.640    |
| REF INTERES FINAN GRAVADO OS   | \$ 3.980    |
| REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC | \$ 11.413   |
| REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP | \$ 53.356   |
| TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN    | \$ 42.334   |

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**



|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN  | \$ 114.567        |
| CONSUMO                        | \$ 147.063        |
| CARGO FIJO                     | \$ 88.925         |
| CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS | \$ 671            |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>\$ 479.052</b> |

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 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.

### RECONEXION\_26/08/2025

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 4 de septiembre de 2024, y la reconexión efectuada el día 26 de agosto de 2025, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 22 de agosto de 2024, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de las facturas de los meses de junio y julio de 2024. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 4 de septiembre de 2024 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

El anterior procedimiento, se realizó de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que 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 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."**

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."**

(...)

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.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 24 de agosto de 2025, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 26 de agosto de 2025, y su costo de \$78.322.00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142<sup>1</sup> de la Ley 142 de 1994.

Con relación a su solicitud de descontarle el costo de la reconexión, le indicamos que, para la empresa no es factible acceder a dicha petición, teniendo en cuenta que, el Gobierno anunció la objeción al proyecto de ley que pretendía eliminar el cobro por reconexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios (P. L. 016/15S-190/15C) por considerar que, esta reforma a la Ley 142 de 1994 es inconstitucional, ya que vulnera el principio de solidaridad y es un factor de inequidad contra las personas que pagan oportunamente sus obligaciones.

De igual manera, consideramos importante mencionarle que, según lo dispone el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos se encuentran facultadas

---

**1 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994:** "Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato".

para cobrar un cargo por concepto de reconexión que cubra los costos en los que se incurre al realizar dicha actividad.

Así las cosas, para que la empresa restablezca el servicio que ha sido suspendido, el usuario debe eliminar las causas que dieron origen a tal suspensión y pagar los gastos en que incurra la empresa prestadora con ocasión a la reinstalación o reconexión del servicio.

A la fecha, ninguna Corte ha declarado ilegal el cobro de los costos de la reconexión del servicio suspendido, por lo tanto, la norma se encuentra vigente y es de obligatoria aplicación, tanto para la empresa como para los usuarios de dichos servicios.

Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por ello que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento de la reconexión.

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

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.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el valor de dichas facturas, por lo cual no es factible acceder a su petición.

En cuanto a lo manifestado que el inmueble se encuentra desocupado, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a la tarifa del cargo fijo, según lo previsto en artículo 90 de la Ley 142 de 1994, y las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

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](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. 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

GSS002/73  
235102913