

Rad No.: 26-240-102067

Barranquilla, 16/01/2026

Señor(a)
 ROSMERY MARTÍNEZ ÁLVAREZ
 Calle 55 No. 40B - 22 APTO 1
 Soledad

Contrato: 48021229

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 24 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. 25-032335, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 55 No. 40B - 22 APTO 1 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su solicitud va orientada a la revisión de los conceptos facturados en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Ahora bien, con ocasión a su **petición No.1**, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025.

Ítem	Concepto	ago-25	sep-25	oct-25
1	Saldo Anterior	\$ 0	\$ 0	\$ 291.774
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 17.280	\$ 45.539	\$ 92.817
3	Financiacion_07/02/2025	\$ 299	\$ 281	\$ 331
	REVISION PERIODICA_07/02/2025	\$ 1.575	\$ 1.478	\$ 1.741
4	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 2.665	\$ 2.754	\$ 2.377
5	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/01/2022	\$ 1.625	\$ 1.614	\$ 1.610
6	SUBSIDIO 57.16% Cons.	-\$ 9.933	-\$ 26.384	-\$ 39.397
7	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 0	\$ 9	\$ 11
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.817%)	\$ 0	\$ 50	\$ 2.085
9	IVA	\$ 402	\$ 422	\$ 369
	Total Servicio:	\$ 13.913	\$ 25.763	\$353.718
	SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.50713417)	\$ 0	\$ 0	\$ 0
10	Saldo Anterior	\$ 0	\$ 0	\$ 80.563
11	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 972	\$ 817	\$ 834
12	ACUERDO DE PAGO_23/01/2021	\$ 67.759	\$ 68.694	\$ 70.794
	ACUERDO DE PAGO_23/01/2021	\$ 3.940	\$ 3.948	\$ 3.956

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

13	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.817%)	\$ 0	\$ 359	\$ 472
14	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.556	\$ 6.745	\$ 4.831
	Total Servicio:	\$ 80.227	\$ 80.563	\$161.450
	Total Servicio:	\$ 94.140	\$106.326	\$515.168

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

El **Saldo Anterior** corresponde al valor de la factura del mes de septiembre de 2025, el cual no había sido cancelado al momento de generar la factura del mes de octubre de 2025.

CONSUMO DE GAS NATURAL

Para el mes de **agosto de 2025**.

Con ocasión a su reclamación, 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. SH-21072961-18, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Agos-25	1494		1489		0.9930		5

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.

Para el mes de **septiembre de 2025**.

En cuanto al concepto de consumo, le informamos que este ya fue objeto de estudio a través de un reclamo verbal que realizó la señora AYLIN MARCELA MARTINEZ MARTINEZ, a través de nuestra línea de atención al cliente, el día 6 de octubre de 2025, radicada con solicitud No. 232277860, a través de la cual manifestó desacuerdo con el consumo del mes de septiembre de 2025, que a la fecha se encuentran en firme.

Al respecto es importante indicarle que, el derecho de petición verbal presentado el día 6 de octubre de 2025 fue respondido oportunamente mediante comunicación telefónica efectuada el día 18 de octubre de 2025, a través de la cual se le informó la decisión de la empresa, (realizar ajuste de consumo en el mes de septiembre de 2025), contra la que se otorgaron los recursos de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para ser presentados dentro del término legal previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los cuales podía presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es

¹ 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.

decir, que el término para interponer los recursos vencía el día 27 de octubre de 2025, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido.

Al respecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 87 establece lo siguiente: *"Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme. ...3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos..."*.

Es decir, que los valores cobrados por concepto de consumo quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos fue cobrado nuevamente a la facturación del servicio.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 24 de diciembre de 2025, relativo al consumo del mes de septiembre de 2025, fue resuelto a través de la respuesta a la solicitud verbal No. 232277860 del 18 de octubre de 2025, que se encuentra en firme de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 del mencionado Código. Por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma lo expresado en la respuesta del reclamo No. 232277860 del 18 de octubre de 2025.

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"*.

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

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

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 28 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 23 de octubre de 2025 y se pudo observar que el medidor registraba una lectura de 1514 metros cúbicos, se evidencia que el medidor no se encuentra en óptimas condiciones, no hay fuga.

Teniendo en cuenta lo anterior y respondiendo a su **petición No.2**, le indicamos que el día 12 de diciembre de 2025, se cambió el medidor por encontrarse con la cavidad de los sellos partidos, sin tapones de seguridad, se instala medidor nuevo marca METREX k 140 92 94; utiliza estufa de 4 quemadores, se deja medidor retirado el poder del usuario.

Dichos trabajos tuvieron un costo de \$211.086,00, financiado a un plazo de 48 cuotas a través de la facturación del servicio.

Ahora bien, si solicita una calibración con un laboratorio independiente a GASCARIBE S.A. E.S.P., le informamos que este debe estar acreditado ante la ONAC, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con la empresa, artículo 19 CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REGULACIÓN: "La calibración de los medidores la realizará LA EMPRESA en sus propios laboratorios o de terceros debidamente certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).", por lo que le solicitamos informarnos el laboratorio donde realizará la calibración del medidor y confirmarnos su realización para de esta manera proceder con su requerimiento.

Financiacion_07/02/2025 - REVISION PERIODICA_07/02/2025

Con ocasión a su solicitud, el día 7 de febrero de 2025, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC realizó la revisión periódica² de instalaciones internas del 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 \$142.636,00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA RES 059	\$119.862

2 "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.



FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$22.774
Total	\$142.636

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.

MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/01/2022

Los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/01/2022 corresponde a los trabajos realizados el día 6 de enero de 2022, los cuales consistieron en realizar revisión técnica, se cambió bastón de cobre en mal estado y con fuga, lectura 749 metros cúbicos.

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/01/2022, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2022.

Con relación al cobro realizado por el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/01/2022, 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 3° 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 3° 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/01/2022, 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 3° 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 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_06/01/2022, 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 enero, febrero, marzo, abril, mayo de 2022, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

En lo referente al **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).

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.

En cuanto al cobro del concepto de **seguro 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.

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 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 deudor Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

ACUERDO DE PAGO_23/01/2021 BRILLA

respecto al crédito brilla, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 23 de enero de 2021, se refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, la cual ascendía a la suma de \$2.653.627,00. Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000,00, y el saldo de \$2.633.627,00, fue refinanciado a 60 cuotas, por un valor aproximado de \$71.287,00.

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

Ahora bien, para poder brindar mayor información del crédito facturado es necesario que la solicitud sea presentada por el deudor del crédito anexando copia de la cedula. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, relativa a la protección de datos personales.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A E.S.P., confirma el valor de dichas facturas, por lo cual, no es factible acceder a sus **peticiones No.3, 4, 6,7.**

En cuanto a su **petición No.5**, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado tramite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta 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.

Así mismo, le aclaramos que, 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:

"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".

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS002/73
235310800