

Rad No.: 25-240-139045

Barranquilla, 14/08/2025

Señor(a)
MARTHA CECILIA LEAL GOMEZ
Carrera 11A No. 7-55
Ciénaga

Contrato: 5157320

Asunto: Revisión de Facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 24 de julio de 2025, radicada con el No. CG 25-000923, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 11A No. 7 – 51 de Ciénaga, nos permitimos realizar los siguientes respetuosos comentarios:

En primer lugar, es pertinente indicar que actualmente en la facturación del citado servicio no se está facturando conceptos por acuerdos de pago realizados en el año 2022 y en fecha 10 de octubre de 2024, no obstante, procedemos a dar claridad sobre el concepto de ACUERDO DE PAGO_28/04/2025 para el producto de gas natural y producto financiero Brilla.

Producto Gas Natural:

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 debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de enero, febrero y marzo de 2025 por la suma total de \$186.556.00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$390.014.00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$576.570,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$553.226.00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 10 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:

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



Concepto	Valor Total
762 - REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 1.880,00
739 - REVISION PERIODICA	\$ 76.572,00
603 - CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 15.623,00
300 - REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 9.611,00
298 - REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 24.183,00
294 - REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 5.775,00
203 - TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 199.145,00
31 - CONSUMO	\$ 188.376,00
24 - DUPLICADO DE FACTURA	\$ 1.303,00
17 - CARGO FIJO	\$ 29.784,00
811 - IVA COBRO DUPLICADO	\$ 249,00
603 - CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 765,00

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.

Producto financiero Brilla:

Verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 28 de abril de 2025, el usuario del servicio, refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, que ascendía a la suma de \$2.163.952.00, correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de enero a febrero de 2025, por valor de \$171.246.00 más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.992.706.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$30.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$2.132.759 00., que fue refinanciado a 12 cuotas.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene unas cuotas pendientes por cancelar correspondiente a los meses de mayo, junio y julio de 2025, por valor de \$593.005.00., más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$1.452.926.00.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, 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.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizaron unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; 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.

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los acuerdos de pago realizado el día 28 de abril de 2025., por lo que no es posible acceder a su petición. En cuanto a su petición, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informa que no es posible acceder a su petición de realizar un descuento con el fin de indicar que el citado servicio se encuentra a paz y salvo.

En cuando a disminuir el valor de las cuotas, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas de atención al usuario a realizar un cambio de condiciones y alargar el tiempo de pago de la deuda del crédito brilla.

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 del acuerdo de pago por producto Brilla, 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

GSS014/73
229507925