

Rad No.: 26-240-102376

Barranquilla, 19/01/2026

Señor(a)

ESTEFANO GOMEZ MERCADO

Urbanización Cisne Calle 46 Carrera 66 Manzana 13 Casa 20 T 13 – 20
Santa Marta

Contrato: 2189228

Asunto: Verificación de facturación - Solicitud de Silencio Administrativo Positivo

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de diciembre de 2025, radicada bajo el No. 25-005938, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Urbanización El Cisne Manzana 13 Casa 20 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación le informamos que, 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 agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025.

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 los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25
1	Saldo Anterior	\$ 63.336	\$ 82.069	\$ 103.027	\$ 132.032	\$ 159.001
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.123	\$ 5.131	\$ 5.134	\$ 5.144	\$ 5.147
3	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 2.996	\$ 6.088	\$ 2.987	\$ 0	\$ 0
4	Financiacion_02/04/2024	\$ 1.394	\$ 1.519	\$ 1.530	\$ 1.466	\$ 1.621
	REVISION PERIODICA_02/04/2024	\$ 939	\$ 1.041	\$ 1.050	\$ 998	\$ 1.127
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_02/04/2024	\$ 1.572	\$ 1.744	\$ 1.757	\$ 1.669	\$ 1.887
5	RECONEXION_22/01/2025	\$ 2.188	\$ 2.368	\$ 2.396	\$ 2.332	\$ 2.548
6	Financiacion_29/09/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 3.143	\$ 1.320	\$ 1.805
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_29/09/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 4.631	\$ 1.945	\$ 2.659
	Financiacion_30/09/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 1.034	\$ 0	\$ 0
7	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 55	\$ 0	\$ 23	\$ 125	\$ 123
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 823	\$ 0	\$ 325	\$ 1.803	\$ 1.746
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 3.511	\$ 2.963	\$ 4.746	\$ 9.543	\$ 7.701
8	IVA	\$ 132	\$ 104	\$ 261	\$ 624	\$ 510
Valor total producto Gas		\$ 82.069	\$ 103.027	\$ 132.044	\$ 159.001	\$ 185.875

Cuadro No. 1

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



- **Ítem 1 Saldo Anterior:**

Referente al concepto de Saldo Anterior, le indicamos que, corresponden a los valores adeudados de los meses de mayo de 2025 a noviembre de 2025, los cuales, se encuentran pendientes por cancelar.

- **Ítem 2 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 3 CONSUMO DE GAS NATURAL:**

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. GC-202228-21, 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)
Ago 25	115		114		0.9894		1
Sep 25	117		115		0.9918		2
Oct 25	118		117		0.9917		1

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, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 31 de diciembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una visita, sin embargo, no se encontró a nadie en el predio, no se pudo tomar lectura.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025 corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

- **Ítem 4 Financiacion_02/04/2024 - REVISION PERIODICA_02/04/2024 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_02/04/2024:**

En el citado servicio fue realizado un ACUERDO DE PAGO el día 25 de marzo de 2024 por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con facturación. Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 40 cuotas.

No obstante, conforme a la solicitud presentada en nuestras oficinas el día 2 de abril de 2024, por el usuario del servicio, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó el cambio de condiciones de pago del acuerdo de pago en mención, en el cual, se abonó la suma de \$100.000 a la deuda y el saldo

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.*

pendiente, es decir, el valor de \$182.942.00 se financió a 40 cuotas mensuales, tal y como se solicitó, por un monto aproximado de \$6.170.00, la cuales se empezaron a cobrar desde la facturación del mes de abril de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos identificados en el ítem 4, 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 3º del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3º 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 los conceptos identificados en el ítem 4, 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 3º 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 los conceptos de identificados en el ítem 4, 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 de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- Ítem 5 RECONEXION_22/01/2025:**

El concepto de Reconexion_22/01/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 21 de enero de 2025, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 15 de enero de 2025

Es de anotar que, el cobro por concepto de Reconexion_22/01/2025 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de Reconexion_22/01/2025, 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 3º del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3º 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 Reconexion_22/01/2025, 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 3º 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 Reconexion_22/01/2025, 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 de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- **Ítem 6 Financiacion_29/09/2025 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_29/09/2025:**

Realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$123.765.00, bajo el concepto de Financiacion_29/09/2025 y el valor de \$182.347.00, bajo el concepto de Modificación Centro Medición_29/09/2025 que corresponden a la reparación reportada como cumplida el día 26 de septiembre de 2025, A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: Se realizó reparación en interna para cambiar válvula con fuga, reparación en centro de medición por cambio de regulador con fuga en venteo y U 0.40 de cobre corta, reparación en acometida para cambiar válvula elevador.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$306.112.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

- **Ítem 7 Financiacion_30/09/2025 - RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO:**

En cuanto a concepto de **Financiacion_30/09/2025** le informamos que corresponde a un ajuste realizado en el interés de mora, reflejado en la factura del mes de octubre de 2025.

El **Interés de Mora (RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO)**, 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.

- **Ítem 8 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.

- **Ítem 9 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.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por los mencionados conceptos en la facturación de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025.

Respecto a lo manifestado relativo a que el medidor fue retirado por nuestros contratistas revisamos nuestro sistema comercial y no se evidencian orden de trabajos donde se haya efectuado retiro del medidor por parte de la empresa. Las ultimas reparaciones realizadas en las instalaciones del servicio se efectuaron el día 26 de septiembre de 2025, las cuales se relacionaron en párrafos anteriores, sin embargo, no hubo retiro y/o cambio del centro de medición.

Referente a lo manifestado relativo a que no se le dio respuesta a la reclamación presentada por usted, revisamos en nuestro sistema comercial y constatamos que, a nombre del señor ESTEFANO GOMEZ MERCADO registra una reclamación presentada el día 16 de marzo de 2021, por lo cual, nos permitimos informarle lo siguiente:

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.

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:

"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.

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".

"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.

...

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".

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".

El aviso es en entonces un mecanismo para garantizar igualmente el derecho de los peticionarios, dándole la oportunidad para que si dentro del término inicialmente previsto no se pudo hacer la notificación personal, pueda intentarse dentro de un término y si aún no es posible, se haga a través de otros mecanismos.

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 derecho de petición.

Pues bien, todas estas normas fueron respetadas íntegramente por GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.

Para el caso que nos ocupa, el derecho de petición fue presentado por el señor ESTEFANO GOMEZ MERCADO el día 16 de marzo de 2021, fecha a partir de la cual deben contarse los quince (15) días hábiles para resolver la petición. El término de respuesta vencía el día 8 de abril de 2021; sin embargo, este mismo día fue expedida la comunicación N° 21-240-114856. La empresa entonces expidió la respuesta dentro del término legalmente establecido.

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 N° 21-240-114856 del 8 de abril de 2021, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmueble ubicado en la Urb. El Cisne Mz 13 Casa 20 de Santa Marta, 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 en mención.

Es importante señalar que, la citación para notificación personal de la mencionada comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería correspondiente, autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el 13 de abril de 2021.

El día 22 de abril de 2021, el señor ESTEFANO GOMEZ MERCADO, se presentó en nuestras oficinas de atención al usuario y se notificó personalmente de la comunicación No. 21-240-114856 del 8 de abril de 2021, dentro del término establecido en la normatividad vigente.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 16 de marzo de 2021, fue resuelto oportunamente a través de nuestra comunicación N° 21-240-114856 del 8 de abril de 2021, y notificado de conformidad con la normatividad vigente. 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.

Por todo lo anterior, queda claro entonces que GASCARIBE 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. Por todo lo anterior, no es factible para la empresa acceder a sus peticiones.

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, 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

GSS007/73
235313243

Anexo lo enunciado