

Rad No.: 25-240-131303

Barranquilla, 7/07/2025

Señor(a)  
FLOR ALBA CASTAÑO SUAREZ  
Calle 38 No. 20 - 185  
Santa Marta.

Contrato: 2189055

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 18 de junio de 2025, radicada bajo el No. 25-002867, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 38 No. 20 – 185 de Santa Marta, 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 enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 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 los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25
<b>PRODUCTO GAS NATURAL</b>						
1	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO GAS NATURAL	\$ 71.128	\$ 65.738	\$ 83.740	\$ 118.776	\$ 108.286
3	SUBSIDIO	-\$ 35.564	-\$ 31.636	-\$ 30.197	-\$ 35.315	-\$ 32.484
4	ACUERDO DE PAGO_27/03/2018	\$ 43.539	\$ 44.278	\$ 44.910	\$ 45.542	\$ 1
5	FINANCIACION_05/10/2021	\$ 527	\$ 538	\$ 545	\$ 544	\$ 572
	REVISION PERIODICA_05/10/2021	\$ 2.773	\$ 2.834	\$ 2.868	\$ 2.864	\$ 3.006
6	IVA	\$ 196	\$ 156	\$ 128	\$ 108	\$ 61
7	INTERES DE MORA	\$ 0	\$ 50	\$ 0	\$ 0	\$ 492
8	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 3.424	\$ 2.546	\$ 1.929	\$ 1.357	\$ 331
<b>Valor Total Gas Natural</b>		<b>\$ 86.023</b>	<b>\$ 84.504</b>	<b>\$ 103.923</b>	<b>\$ 133.876</b>	<b>\$ 80.265</b>
<b>PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS</b>						



<b>9</b>	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 164.940
<b>10</b>	SERVICIO EXEQUIAL CC: 28816647	\$ 31.064	\$ 31.064	\$ 31.064	\$ 31.064	\$ 31.064
<b>Valor Total Productos Brilla</b>		<b>\$ 31.064</b>	<b>\$ 31.064</b>	<b>\$ 31.064</b>	<b>\$ 31.064</b>	<b>\$ 196.004</b>
<b>Valor Total Factura</b>		<b>\$ 117.087</b>	<b>\$ 115.568</b>	<b>\$ 134.987</b>	<b>\$ 164.940</b>	<b>\$ 276.269</b>

Cuadro No.1

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

**LOS ITEMS 1 y 9 SALDO ANTERIOR** corresponde a los valores de 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 las facturas del mes de abril de 2025, cuya fecha límite de pago era el día 30 de mayo de 2025.

**2. CONSUMO** con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21111277-19, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146<sup>1</sup>, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
ene-25	878		858		0,9948		20
feb-25	897		878		0,9980		19
mar-25	923		897		0,9944		26
abr-25	959		923		0,9896		35
may-25	992		959		0,9877		33

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 20 de junio de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica, el cual observo que, el medidor se encuentra en buen estado, se realizó prueba de funcionamiento y hermeticidad y se evidenció fuga en la instalación del servicio, equipo gasodoméstico de cuatro (4) quemadores.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. H-7244976, presentaba una lectura de 1019 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde y progresiva con la anotada en la facturación de mayo de 2025.

<sup>1</sup> 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.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 25 de junio de 2025 envió al predio en comento a un técnico y este observo que, la instalación del servicio presenta fuga, usuario autorizo a generar reparaciones.

Cabe resaltar que, se creó orden de trabajo con el fin de ejecutar los trabajos de corrección de fuga, la cual se estará ejecutando en los próximos días, por lo que, le sugerimos disponer de tiempo necesario para atender la visita o autorizar a una persona mayor de edad.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025 corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

- 3. 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 (20m<sup>3</sup>).

- 4. ACUERDO DE PAGO 27/03/2018** referente al cobro por el mencionado concepto, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, este ya fue objeto de estudio, es por ello que le informamos lo siguiente: el día 8 de agosto de 2018, la señora FLOR ALBA CASTAÑO SUAREZ, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición bajo radicado No. 18-006020, que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el acuerdo de pago), del derecho de petición presentado por usted el día 18 de junio de 2025 bajo radicado No. 25-002867.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 8 de agosto de 2018 bajo radicado No. 18-006020, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 18-240-119515 del 29 de agosto de 2018, en la cual, se le confirmo el cobro por concepto de acuerdo de pago, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 14 de septiembre de 2018, la señora CASTANO SUAREZ FLORALBA, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la comunicación No. 18-240-119515 del 29 de agosto de 2018. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-18-201355 del 4 de octubre de 2018, mediante la cual, GASCARIBE S.A. E.S.P., resolvió, confirmar la comunicación No. 18-240-119515 del 29 de agosto de

2018, y conceder recurso de apelación para ante la Superintendencia de Servicios públicos.

Cabe señalar que, a la fecha, nos encontramos a la espera que la Superintendencia de Servicios públicos, emita el fallo del recurso de apelación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 18 de junio de 2018 bajo radicado No. 25-002867, relativo a la inconformidad con los conceptos facturado, incluyendo el acuerdo de pago, fue resuelto a través de la comunicación No. 18-240-119515 del 29 de agosto de 2018, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra comunicación No. 18-240-119515 del 29 de agosto de 2018.

Todo 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: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

**5. FINANCIACION 05/10/2021- REVISION PERIODICA 05/10/2021** los conceptos anteriormente mencionados corresponden a la revisión periódica de instalaciones seguras efectuada en el citado inmueble en la fecha 2 de octubre de 2021 por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica<sup>2</sup> de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio, cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Para el caso en mención, le informamos que, la revisión periódica<sup>3</sup> de instalaciones internas del servicio de gas natural, tuvo un costo total \$104.760,00. (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

---

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.

3 "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.



Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA _05/10/2021	\$88.034,00
FINANCIACIÓN _05/10/2021	\$16.726,00
<b>Total</b>	<b>\$104.760,00</b>

6. **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.
7. **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.
8. **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.
10. **SERVICIO EXEQUIAL** relativo al Seguro facturado en el servicio de gas natural del inmueble en comento, le informamos que, en el servicio de gas natural del predio en mención únicamente se está facturando un Seguro Funerario, del cual le indicamos que, GASES DEL CARIBE S.A., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

El seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del citado predio fue tomado de manera voluntaria. Para la adquisición del Seguro Funerario, solamente se requería que el usuario suministrara su autorización, la cual fue firmada en el mes de julio de 2024, por la señora FLOR ALBA CASTAÑO SUAREZ.

Según las condiciones y requisitos del Seguro Funerario, para acceder a este y para quedar cobijado por el amparo del mismo, se establece que se encuentran bajo la cobertura de la póliza por gastos fúnebres hasta 5 personas menores de 69 años, residentes permanentes por un periodo superior a un mes, en el inmueble en el que se presta el servicio de gas natural.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$77.015,00, por concepto de consumo de los meses de abril y mayo de 2025, registrado en la factura de los meses de abril y mayo de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes de mayo de 2025.

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, *excepto el seguro exequial*, 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

GSS011/73 A.E.  
228199502