

Rad No.: 25-240-145487

Barranquilla, 16/09/2025

Señor(a)
CENITH MARIA RACINES DE LA ROSA
Calle 6 No. 4 – 47 de Rio Frio
Zona Bananera

Contrato: 17106089

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 27 de agosto de 2025, radicada bajo el No. 25-001065, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 6 No. 4 – 47 de Rio Frio, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de las facturas generadas en el mes de julio y agosto 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 comunicación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en el mes de julio y agosto de 2025.

Ítem	Concepto	jul-25	Agos-25
1	Saldo Anterior	\$ 104.706	\$ 108.835
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 100.192	\$ 90.092
3	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 25.494	\$ 28.002
4	ACUERDO DE PAGO_21/12/2023	\$ 6.483	\$ 5.425
	RECONEXION_22/12/2023	\$ 4.495	\$ 4.230
	RECONEXION_30/05/2024	\$ 4.556	\$ 4.199
	RECONEXION_24/07/2024	\$ 2.355	\$ 2.339
5	RECONEXION_01/04/2025	\$ 3.924	\$ 3.431
6	SUBSIDIO 57.96% Cons.	-\$ 40.474	-\$ 39.731
7	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 18	\$ 24
8	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.855%)	\$ 1.487	\$ 2.168
9	IVA	\$ 305	\$ 338
	total Servicio	\$213.541	\$209.352

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

SALDO ANTERIOR

El saldo anterior reflejado en el mes de julio de 2025, corresponde a la factura del mes de junio de 2025, la cual, no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de julio de 2025.



El saldo anterior reflejado en la factura del mes de agosto de 2025 corresponde a la factura del mes de julio de 2025, la cual, no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de agosto de 2025.

CONSUMO DE GAS NATURAL

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de julio y agosto de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4026867-20, 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 corrección	= Consumo mes (m3)
Jul-25	1571	1541	0.9894	30
Agos-25	1598	1571	0.9896	27

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 11 de agosto de 2025, el operario observó que, el medidor No. K-4026867-20, registraba una lectura de 1599 metros cúbicos, que se encuentra acorde y consecuente con la anotada en la facturación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, los consumos de los meses de julio y agosto de 2025 corresponden 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.

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.

El concepto de **ACUERDO DE PAGO 21/12/2023**, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 21 de diciembre de 2023, por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de enero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 72 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2024.

El concepto de **RECONEXION 22/12/2023** corresponde a la reconexión realizada el día 22 de diciembre de 2023, 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 9 de octubre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_22/12/2023 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 2024.

El concepto de **RECONEXION 30/05/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 30 de mayo de 2024, 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 13 de febrero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_30/05/2024 fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2024.

El concepto de **RECONEXION 24/07/2024** corresponde a la reconexión realizada el día 24 de julio de 2024, 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 16 de julio de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_24/07/2024 fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de agosto de 2024.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/12/2023 - RECONEXION_22/12/2023-RECONEXION_30/05/2024- RECONEXION_24/07/2024, 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 ACUERDO DE PAGO_21/12/2023 - RECONEXION_22/12/2023-RECONEXION_30/05/2024- RECONEXION_24/07/2024, 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 ACUERDO DE PAGO_21/12/2023 - RECONEXION_22/12/2023-RECONEXION_30/05/2024-RECONEXION_24/07/2024, 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 2024 por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_21/12/2023 RECONEXION_22/12/2023; los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre de 2024 por el concepto de RECONEXION_30/05/2024; los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 por el concepto de RECONEXION_24/07/2024, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

RECONEXION 01/04/2025

El día 2 de noviembre 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 la factura del mes de septiembre de 2024. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 19 de noviembre de 2024 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión, la cual, fue ejecutada el día 9 de enero de 2025.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión desde acometida, la cual, fue ejecutada los días 18 de febrero de 2025 y 19 de marzo de 2025.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 26 de marzo de 2025, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 1 de abril de 2025, y su costo de \$311.860,00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 48 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹ de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, le indicamos que el día 26 de julio de 2025, 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 la factura del mes de junio de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 11 de agosto de 2025 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*".

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

I 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*".

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



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 26 de agosto de 2025, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 28 de agosto de 2025, y su costo de \$311.860,00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 48 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142² 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 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.

2 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”.*

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



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.

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 - RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV**, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A E.S.P., confirma el valor facturado en los meses de julio y agosto de 2025.

Con respecto a lo indicado por usted, en cuanto al dinero que le solicitó el operario encargado del proceso de suspensión del servicio, le señalamos que, dichos operarios no están autorizados para recibir dinero. Sin embargo, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizará las verificaciones necesarias con el fin de evitar que estas situaciones se presenten.

En cuanto al Seguro protector (DOBLE CUPON) de CIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA, como respuesta la aseguradora informa que no se autoriza devolución de primas, ya que contamos con respuesta favorable a la reclamación por fallecimiento del señor MIGUEL ANTONIO DE LA ROSA GARIZABALO.

Ahora bien, respecto al SEGURO FUNERARIO de HDI SEGUROS COLOMBIA S.A le informamos, que nuestra compañía ya se pronunció formalmente, en respuesta enviada el 10 de diciembre de 2020, donde se notificó el documento contentivo de la objeción, informando para el efecto, que la reclamación resultaba improcedente, toda vez que los gastos del servicio Exequial fueron cubiertos por otra compañía de previsión exequial.

Teniendo en cuenta la nueva solicitud presentada, se procedió por parte de nuestro Departamento de Indemnizaciones a revisar una vez más los documentos contenidos en el expediente respectivo, las características de la Póliza, Vigencia y Coberturas, evidenciando nuevamente que el servicio de exequias se prestó por parte de otra compañía previsora, quien asumió los costos del servicio a través del Contrato E6220, tal como se indica en la certificación aportada; de ahí que nos vemos precisados a manifestar la improcedencia del presente requerimiento, ya que tal como se indicó, no se demostró el pago de los costos exequiales por parte del solicitante por medio de Factura.

De lo anterior se deduce entonces, que no es viable reconocer la indemnización en los términos y condiciones del contrato de seguros, por lo tanto, debemos ratificar los

argumentos contenidos en la objeción inicialmente enviada. (Anexamos Ratificación de Objeción)

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 *excepto lo relacionado con los conceptos de seguros*. 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
230722043

Se anexa lo enunciado.