

Rad No.: 26-240-110995

Barranquilla, 6/03/2026

Señor(a)
CAROL MARGARITA COMAS MERCADO
Calle 42B No. 8B – 33
Barranquilla

Contrato: 1029740

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 23 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-004850, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 42B No. 8B – 33 de Barranquilla, 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 septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero de 2026.

Ahora bien, con ocasión a su **solicitud No.2**, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025, enero de 2026.

ITEM	Concepto	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
1	Saldo Anterior	\$188.558	\$231.295	\$322.234	\$389.832	\$432.588
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.134	\$ 5.144	\$ 5.147	\$ 5.145	\$ 5.152
3	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 5.974	\$ 53.658	\$ 29.610	\$ 3.004	\$0
4	ACUERDO DE PAGO_ 28/03/2025	\$ 15.007	\$ 14.677	\$ 16.196	\$ 14.496	\$ 16.458
5	Financiacion_ 30/09/2025	\$ 1.530	\$0	\$0	\$0	\$0
	REVISION PERIODICA_ 28/03/2025	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
6	Financiacion_ 28/03/2025	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
7	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.817%)	\$ 658	\$ 2.638	\$ 3.281	\$ 4.991	\$ 4.932
8	INTERES DE FINANCIACION	\$ 14.434	\$ 14.822	\$ 13.364	\$ 15.120	\$ 13.219
	Total Servicio:	\$231.295	\$322.234	\$389.832	\$432.588	\$472.349
	SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.51382157)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
9	Saldo Anterior	\$ 128.479	\$ 152.906	\$ 177.658	\$ 202.584	\$ 228.124
10	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 6.641	\$ 6.673	\$ 6.709	\$ 6.743	\$ 6.781
11	ACUERDO DE PAGO_ 27/03/2025	\$ 8.339	\$ 8.160	\$ 8.991	\$ 8.065	\$ 9.136
	Financiacion_ 01/10/2025	\$ 1.100	\$0	\$0	\$0	\$0
11	Financiacion_ 27/03/2025	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0



12	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.817%	\$ 464	\$ 1.826	\$ 1.929	\$ 2.477	\$ 2.406
13	INTERES DE FINANCIACION	\$ 7.883	\$ 8.093	\$ 7.297	\$ 8.255	\$ 7.216
	Total Servicio:	\$384.201	\$499.892	\$592.416	\$660.712	\$726.012

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

Saldo Anterior

El Saldo anterior reflejado en la factura del mes septiembre de 2025, corresponde a la factura de los meses de marzo hasta agosto de 2025, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Saldo Pendiente
AÑO: 2025 MES:03	\$ 25.170
AÑO: 2025 MES:04	\$ 54.604
AÑO: 2025 MES:05	\$ 61.304
AÑO: 2025 MES:06	\$ 56.383
AÑO: 2025 MES:07	\$ 59.223
AÑO: 2025 MES:08	\$ 60.353
TOTAL	\$ 317.037

El Saldo anterior reflejado en la factura del mes octubre de 2025, corresponde a la factura de los meses de marzo hasta septiembre de 2025, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Saldo Pendiente
AÑO: 2025 MES:03	\$ 25.170
AÑO: 2025 MES:04	\$ 54.604
AÑO: 2025 MES:05	\$ 61.304
AÑO: 2025 MES:06	\$ 56.383
AÑO: 2025 MES:07	\$ 59.223
AÑO: 2025 MES:08	\$ 60.353
AÑO: 2025 MES:09	\$ 67.164
TOTAL	\$ 384.201

El Saldo anterior reflejado en la factura del mes noviembre de 2025, corresponde a la factura de los meses de marzo hasta octubre de 2025, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Saldo Pendiente
AÑO: 2025 MES:03	\$ 25.170
AÑO: 2025 MES:04	\$ 54.604
AÑO: 2025 MES:05	\$ 61.304
AÑO: 2025 MES:06	\$ 56.383
AÑO: 2025 MES:07	\$ 59.223
AÑO: 2025 MES:08	\$ 60.353
AÑO: 2025 MES:09	\$ 67.164
AÑO: 2025 MES:10	\$ 115.691
TOTAL	\$ 499.892

El Saldo anterior reflejado en la factura del mes diciembre de 2025, corresponde a la factura de los meses de marzo hasta noviembre de 2025, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Saldo Pendiente
AÑO: 2025 MES:03	\$ 25.170
AÑO: 2025 MES:04	\$ 54.604
AÑO: 2025 MES:05	\$ 61.304
AÑO: 2025 MES:06	\$ 56.383
AÑO: 2025 MES:07	\$ 59.223
AÑO: 2025 MES:08	\$ 60.353
AÑO: 2025 MES:09	\$ 67.164
AÑO: 2025 MES:10	\$ 115.691
AÑO: 2025 MES:11	\$ 92.524
TOTAL	\$ 592.416

El Saldo anterior reflejado en la factura del mes enero de 2026, corresponde a la factura de los meses de marzo hasta diciembre de 2025, tal como detallamos a continuación:

Periodo	Saldo Pendiente
AÑO: 2025 MES:03	\$ 25.170
AÑO: 2025 MES:04	\$ 54.604
AÑO: 2025 MES:05	\$ 61.304
AÑO: 2025 MES:06	\$ 56.383
AÑO: 2025 MES:07	\$ 59.223
AÑO: 2025 MES:08	\$ 60.353
AÑO: 2025 MES:09	\$ 67.164
AÑO: 2025 MES:10	\$ 115.691
AÑO: 2025 MES:11	\$ 92.524
AÑO: 2025 MES:12	\$ 68.296
TOTAL	\$ 660.712

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".



CONSUMO DE GAS NATURAL

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025, corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. L-60359, 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)
Sep-25	4520	4518	0.9954	2
Oct-25	4538	4520	0.9938	18
Nov-25	4548	4538	0.9963	10
Dic-25	4549	4548	0.9926	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.

Con relación al consumo cobrado en la facturación del mes de enero de 2026, le informamos lo siguiente:

Debido a que al momento de elaborar la factura del mes enero de 2026, no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (no se tiene acceso al medidor) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dicho mes, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 0 metros cúbicos respectivamente.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"*.

REVISION PERIODICA_28/03/2025- Financiacion_28/03/2025

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.*

Con ocasión a su solicitud, el día 22 de junio de 2022, 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 \$110.312,00 (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	\$92.699
FINANCIACIÓN GRAVADA BIENES Y SERVICIOS	\$17.613
Total	\$110.312

Es importante mencionar que dichos conceptos quedaron dentro del acuerdo de pago realizado el día 28 de marzo de 2025.

El concepto de **ACUERDO DE PAGO_28/03/2025**, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 28 de marzo de 2025, 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 diciembre de 2024, enero, febrero, marzo de 2025.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 120 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de ACUERDO DE PAGO_28/03/2025, 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 tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

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.

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_28/03/2025, 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 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_28/03/2025, 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 abril, mayo, junio, julio, agosto de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

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.

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.

En cuanto al cobro del concepto de **seguro Deudores 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 o declaración de invalidez 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 Deudores Brilla**, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.



ACUERDO DE PAGO_27/03/2025 Brilla verificamos nuestra base de datos y constatamos que, el día 27 de marzo de 2025, se refinanció la deuda que presentaba el Crédito Brilla del citado inmueble, la cual ascendía a la suma de \$1.642.775,00. 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 \$1.622.775,00, fue refinanciado a 120 cuotas, por un valor aproximado de \$16.029.00.

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 accede a su **solicitud No.1.**

En cuanto a su **solicitud No.3**, le indicamos que el inmueble en mención se encuentra en estado técnico suspendido desde el 14 de noviembre 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 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 el producto Brilla*. 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
237701575