

Rad No.: 26-240-111676

Barranquilla, 11/03/2026

Señor(a)
ESTER SUGEY BORELLY AMELL
Carrera 9 Sur No. 80 - 101 Apartamento 2
Barranquilla – Atlántico

Contrato: 48228612

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 20 del febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-004702, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 9 Sur No. 80 - 101 Apartamento 2 de Barranquilla, Atlántico, 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 y diciembre de 2025 y enero de 2026.

Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación de los meses mencionado anteriormente son los siguientes:

PRODUCTO GAS NATURAL						
Ítem	Periodo de facturación:	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
	Conceptos					
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 34.461	\$ 34.406	\$ 44.473	\$ 38.202	\$ 49.417
2	SUBSIDIO	-\$ 19.699	-\$ 19.596	-\$ 25.185	-\$ 21.869	-\$ 28.574
3	ACUERDO DE PAGO_30/05/2023	\$ 26.944	\$ 26.293	\$ 27.635	\$ 28.329	\$ 26.545
4	FINANCIACION_08/08/2023	\$ 376	\$ 375	\$ 391	\$ 401	\$ 393
	REVISION PERIODICA_08/08/2023	\$ 1.981	\$ 1.973	\$ 2.057	\$ 2.113	\$ 2.065
5	IVA	\$ 2.100	\$ 2.185	\$ 2.090	\$ 2.008	\$ 2.102
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 27.322	\$ 28.486	\$ 27.213	\$ 26.161	\$ 27.464
7	RECARGO POR MORA	\$ 52	\$ 46	\$ 62	\$ 65	\$ 50
	INTERES DE MORA	\$ 182	\$ 146	\$ 198	\$ 229	\$ 159
Valor Total		\$ 73.719	\$ 74.314	\$ 78.934	\$ 75.639	\$ 79.621

Concerniente a los conceptos señalados en el recuadro anterior le informamos lo siguiente:

1. CONSUMO DE GAS NATURAL

Respecto al consumo de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026, le comentamos que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que este corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-1464621-13, 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 de corrección	=	Consumo mes (m3)
Septiembre 2025	1654		1644		0.9954		10
Octubre 2025	1664		1654		0.9938		10
Noviembre 2025	1677		1664		0.9963		13
Diciembre 2025	1688		1677		0.9926		11
Enero 2026	1702		1688		0.9939		14

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, en labor de toma de lectura del día 4 de marzo de 2026, el medidor No. F-1464621-13, presentaba una lectura de 1715 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de enero de 2026

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026 corresponde 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.

2. SUBSIDIO

Respecto al concepto de subsidio, le indicamos 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 Hasta 60%
Estrato 2 Hasta 50%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m3).

3. ACUERDO DE PAGO_30/05/2023

Los conceptos cobrados en las facturas de los 5 meses anteriores a la fecha de reclamación corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 30 de mayo de 2023 por el usuario del servicio, toda vez que, el servicio en mención presentaba mora por el pago inoportuno de las facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2023.

Es de anotar que, el cobro por 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 mayo de 2023.

Con relación al cobro realizado por el concepto de ACUERDO DE PAGO_30/05/2023, 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"

(...)

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_30/05/2023 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_30/05/2023, 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 mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

No obstante a lo anterior, nos permitimos indicarle que el vigente acuerdo de pago fue realizado por un valor de \$2.319.906, del cual ha cancelado 32 cuotas y tiene pendiente 40 cuotas.

4. FINANCIACION_08/08/2023 - REVISION PERIODICA_08/08/2023

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución. Lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad tanto de los habitantes del inmueble, como de sus vecinos y del sistema de distribución de nuestro servicio.

Así las cosas, el día 4 de agosto de 2023, por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión periódica 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.

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$116.931,00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de la facturación del servicio bajo los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISIÓN PERIÓDICA 8/08/2023	\$ 98.261
FINANCIACIÓN 8/08/2023	\$ 18.670
TOTAL	\$ 116.931

Por todo lo antes expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los cobros efectuados a través de la facturación del servicio por los conceptos de REVISION PERIODICA_8/08/2023 y su respectivo IVA, facturado bajo el concepto de y FINANCIACION_8/08/2023.

5. IVA

Este cobro corresponde al impuesto de carácter nacional que 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.

6. INTERESES DE FINANCIACIÓN

Este concepto corresponde 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.

7. INTERÉS DE MORA – RECARGO POR MORA

Este concepto 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.

Al respecto, nos permitimos señalar que, la ley 142 de 1994 en su artículo 99.9 estableció que *“con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley **para ninguna persona natural o jurídica**”*.

En tal sentido, GASCARIBE S.A. E.S.P., entre sus políticas comerciales brinda al usuario todas las facilidades de refinanciar su deuda actual en cómodas cuotas pero la ley expresamente prohíbe exonerar a cualquier usuario por las deudas de consumos y servicios ya prestados, especialmente cuando la empresa se encuentra obligada a pagar el suministro y transporte de gas natural a los diferentes agentes de la cadena, independientemente de la situación decretada por las autoridades del orden local y nacional.

Por lo anterior expuesto no es factible para, GASCARIBE S.A. E.S.P, condonar los intereses de la deuda por servicio de gas del inmueble en mención.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los citados periodos, debido a que corresponden a servicios prestados por la compañía, cuyo cobro es procedente.

En cuanto a su solicitud de saber los pagos realizados y aplicados en la facturación del servicio, nos permitimos anexar constancia de pagos del 30 de mayo de 2023 a la fecha.

Es importante mencionar que a la fecha, se encuentra al día en saldo corriente y presenta una deuda diferida pendiente por cobrar por valor de \$1.727.802,00.

Asimismo, le indicamos que GASCARIBE S.A. E.S.P. ha dado trámite a lo solicitado por el usuario dentro de la normatividad vigente, en cuanto a dar respuesta clara y de fondo respecto a las pretensiones del usuario y teniendo en cuenta 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.

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

GSS010/73
237674770

Anexo lo enunciado