

Rad No.: 26-240-106156

Barranquilla, 9/02/2026

Señor(a)
ISRAEL ANTONIO GUILLEN ABRIL
sinsonte33@gmail.com
Calle 24 No. 29 – 58
Santa Marta

Contrato: 2162459

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 23 de enero de 2026, radicada bajo el No. 26-001922, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 24 No. 29 – 58 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión del consumo, deuda del acuerdo, intereses de financiación e interés de mora reflejados en la facturación del mes de noviembre de 2025, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Consumo noviembre de 2025

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó de *forma transitoria el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997*, GASCARIBE S.A. E.S.P., por medio de su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, que rige las relaciones entre los usuarios y la Empresa, estableció en el TITULO I, DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA NO JUSTIFICADA:

"Se entenderá por desviación significativa No Justificada todo usuario que se encuentre dentro de los parámetros descritos en la fórmula fijada en el párrafo primero, artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 DE 2024 o la norma que la modifique o adicione, sin que se encuentre justificada la desviación en algún criterio de la analítica de datos diseñada por LA EMPRESA. En este caso, LA EMPRESA realizará la visita que corresponda."

Ahora bien, el artículo 44 párrafo 3, del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, respecto de las DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS NO JUSTIFICADAS, señala:

"Mientras se establece la causa de la desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, tomando como valor mínimo el señalado en la última facturación, o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación."

Ahora bien, al momento de la elaboración de la facturación del mes de noviembre de 2025, se identificó una desviación del consumo, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., procedió a cobrar en la factura del mes señalado, el consumo promedio que registraba dicho servicio, el

cual era de 69 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 parágrafo 3.

Con el fin de investigar la desviación significativa presentada, GASCARIBE S.A. E.S.P., envió una de nuestras firmas contratistas al citado inmueble el día 1 de noviembre de 2025, y se pudo observar que el medidor no se encontraba en óptimas condiciones (tapones de seguridad perforados), lectura de 13019 metros cúbicos.

Igualmente, le informamos que, el día 1 de diciembre de 2025 se realizó cambio del medidor No. K-2805476-14 por encontrarse en mal estado y en su lugar se instaló medidor No. K-5462979-25 con lectura de 0 metros cúbicos.

Así mismo, el día 24 de enero de 2026 enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, la cual, verificó medidor nuevo en buen estado, lectura de 976 metros cúbicos, se encontró fuga en la instalación.

De acuerdo con lo encontrado en la visita técnica, el día 26 de enero de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, sin embargo, se encontró inmueble solo, medidor alimenta varios apartamentos, se dejó válvula cerrada ya que en la reja del callejón donde están los otros apartamentos no atendió nadie, lectura de 1007 metros cúbicos.

Cabe anotar que, se creó en nuestro sistema comercial una orden de trabajo con el fin de realizar la revisión de las instalaciones y las reparaciones que haya a lugar, la cual será ejecutada en los próximos días.

Consideramos importante señalar que, la situación encontrada en el citado inmueble donde el medidor alimenta varios apartamentos no cumple con las normas técnicas y de seguridad vigente, además representa una situación insegura, tanto para el inmueble como para los vecinos y el sistema de distribución de gas natural. Por lo cual, le solicitamos retirar la conexión en mención.

De acuerdo con la legislación vigente, todos los inmuebles deben contar con instalación del servicio de gas natural según lo establecido en el artículo 24 de la Resolución 108 de 1997, el cual indica lo siguiente: *"Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual del consumo"*.

En concordancia con lo anterior, el Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con La Empresa, establece entre las Obligaciones del suscriptor o usuario lo siguiente: *"Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio."*

Así mismo, el citado Contrato establece entre las Causales de Suspensión lo siguiente: *"Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio"*.

Y en su capítulo III, artículo 18 establece *"Cada suscriptor o usuario deberá contar con su correspondiente equipo de medida individual, que deberá cumplir con la norma técnica vigente. LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los equipos de medida procurando que sea de fácil acceso para efectos de su mantenimiento y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio"*.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo promedio cobrado en el mes de noviembre de 2025, teniendo en cuenta que, con el medidor retirado no era posible determinar una lectura real. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual, no es factible acceder a su **petición No. 2**.

Acuerdo De Pago 27/12/2024

Referente a la deuda que refiere en la factura del mes de noviembre de 2025 por valor de \$12.625.084.00 le informamos que corresponde a un acuerdo de pago facturado bajo el concepto de Acuerdo De Pago_27/12/2024, por lo cual, nos permitimos informarle lo siguiente:

El concepto de Acuerdo De Pago_27/12/2024, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 27 de diciembre de 2024, 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 agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 67 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de enero de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de Acuerdo De Pago_27/12/2024, 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_27/12/2024, 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_27/12/2024, 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 de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Ahora bien, GASCARIBE S.A. E.S.P., no es la autoridad competente, para efectos de decretar la *Prescripción*, referida en el artículo 2536 del Código Civil - modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002, respecto al valor adeudado a la fecha en el inmueble en mención.

De acuerdo con lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **petición No. 1.**

Intereses de Financiación

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.

Interés de Mora

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.

Respecto a su **petición No. 3** le informamos que, para realizar el cambio de nombre del suscriptor del servicio, es necesario que, el propietario del inmueble presente la solicitud de cambio de nombre del titular de la factura del inmueble en mención y para tal fin, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El Interesado deberá presentar solicitud escrita ante La Empresa, firmada por el(los) propietario(s), poseedor(es) y/o tenedor(es) del inmueble. Si se trata de una persona jurídica, la solicitud deberá ser firmada por el representante legal y deberá anexar Certificado de Existencia y Representación Legal o documento que acredite tal calidad, cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días.

Aportar Certificado de Tradición y Libertad, Escritura Pública de Compraventa, Escritura Pública de Posesión, Escritura Pública de Adjudicación en procesos notariales y/o judiciales, Resolución administrativa de adjudicación del predio, o Contrato de Leasing Habitacional suscrito con una entidad financiera legalmente constituida. La dirección del inmueble donde se presta el servicio deberá coincidir con la señalada en alguno de dichos documentos.

En caso de que no corresponda la dirección del inmueble donde se presta el servicio de gas natural, el usuario deberá aportar Certificado de Nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) o la autoridad competente, con el fin de realizar verificación en terreno por parte de la empresa.

En caso de que aparezcan varios propietarios del inmueble, La Empresa sólo realizará el registro de aquel o aquellos que lo estén solicitando.

Cuando el propietario o poseedor del inmueble haya fallecido, el cónyuge o compañero(a) permanente supérstite y/o los hijos podrán solicitar el cambio de nombre, además de los documentos señalados anteriormente, deberá acreditar familiaridad con el propietario (difunto) por lo cual deberá anexar:

- a. Registro civil de defunción.
- b. b. Registro civil de nacimiento para acreditar el parentesco, si la solicitud es realizada por hijo (s).
- c. Registro civil de matrimonio, si la solicitud es realizada por el cónyuge.

En el caso del compañero (a) permanente, acreditará tal condición con la escritura pública de liquidación de la sociedad patrimonial debidamente registrada en la oficina de instrumentos públicos.

De igual forma, deberá aportarnos fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona natural que adquirirá la calidad de suscriptor.

Es importante mencionarle que, una vez nos aporte los documentos señalados, realizaremos el cambio de titular, según corresponda.

Respecto a la **petición No. 4** de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
236497127