

Rad No.: 26-240-115489

Barranquilla, 1/04/2026

Señor(a)
MANUEL DE JESUS SUAREZ FERRER
Calle 11 A No. 2 B – 5 Barrio San Juan Bosco
Sabanagrande – Atlántico

Contrato: 11001271

Asunto: Cambio de Uso del Servicio – Confirmación de Comunicación – Verificación de Facturación
– Suspensión del Servicio

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 11 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 26-000891, relativa al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 11 No. 2 – 5 de Sabanagrande, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente a la **Petición No. 1 Y 2**, le indicamos que mediante visita técnica realizada en las instalaciones del servicio de gas natural del inmueble en mención el día 26 de marzo de 2026, se pudo constatar que, el uso que le dan al servicio de gas natural es distinto al de una vivienda familiar, toda vez que funciona venta de bollo, razón por la cual, no es posible realizar el cambio de categoría de no residencial a residencial.

Respecto a las Modalidades del servicio, la Resolución 108 de 1997 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) estableció lo siguiente: "**Artículo 18. Modalidades del servicio: Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red de ductos, serán prestados bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines**" (Negrillas fuera del texto).

Lo anterior indica claramente que, aquellos inmuebles que presenten un uso diferente a un hogar o núcleo familiar, su servicio deberá ser clasificado con una categoría No Residencial. Es decir, que la Empresa sencillamente está dando cumplimiento a lo establecido a través de la normatividad vigente.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la categoría No Residencial, con la cual se encuentra clasificado el servicio de gas natural del inmueble en comento, por lo que no es factible acceder a su petición.

Respecto a la **Petición No. 3 y 7**, relativa a la suspensión del servicio, nos permitimos informar que, el día 27 de febrero de 2026, se practicó una visita técnica al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 11 No. 2 - 5 de Sabanagrande - Atlántico, en donde se detectaron ciertas anomalías por parte de los funcionarios contratistas de la empresa GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, los cuales procedieron a realizar una revisión al servicio, encontrando lo siguiente:

"Fábrica de bollos/ sin nombre/medidor con anomalías/lectura 3386/presenta tapones maltratados, cinta rota/se suspende servicio colocando dos tapones 1/2 ips en acometida/no se tomó presión de suministro, se sondeó acometida con cámara endoscópica y no se encontró anomalía, se resanó en cemento simple y se colocó sello de PNO".

Que dadas la situación presentada en el citado inmueble, GASCARIBE S.A. E.S.P. procedió a **suspender el servicio por seguridad** desde acometida, de acuerdo con lo estipulado en el título I, y en el artículo 29, Literal B, Numerales 8 y 9; y, Literal C, Numerales 6, 9 y 19 del Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de Servicio Público de Gas Combustible, que rige la relación entre GASES DEL CARIBE S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS y los usuarios, esto,

con el fin de garantizar las condiciones de seguridad del inmueble y de sus habitantes. Los cuales transcribimos a continuación:

"SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR SEGURIDAD. Interrupción temporal del servicio por riesgo a la vida y bienes generado a la comunidad y al usuario producto del hallazgo de conexiones irregulares, no autorizadas ni realizadas por LA EMPRESA".

"29.- La suspensión o corte no procederá por deudas del suscriptor o usuario con terceros diferentes de LA EMPRESA y, podrá efectuarse en los siguientes casos:

(...)

B.) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá suspender el servicio o alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas natural, sin que se considere omisión o falla en la prestación del servicio o de alguna de las actividades individuales necesarias para la prestación del servicio de distribución de gas natural, en los siguientes casos:

(...)

8.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas natural.

9.- Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones, redes, medidores y acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.

(...)

C.) SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos:

(...)

6.- Dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por LA EMPRESA.

(...)

9.- Por manipulación por parte de personas ajenas a LA EMPRESA de las instalaciones y redes de gas natural.

(...)

19.- En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales.

(...)"

Con lo anterior, queda claro que la suspensión no se ejecutó por mora en el pago de la facturación, sino, debido a que el usuario incurrió en las causales de suspensión por incumplimiento del contrato para la prestación del servicio público de gas natural, antes citadas.

Ahora bien, en cuanto a su solicitud para que le reconecten el servicio de gas natural, nos permitimos informar que, una vez se restablezcan las condiciones para que se pueda garantizar la prestación del servicio con eficiencia y bajo condiciones de seguridad, GASCARIBE S.A. E.S.P. reconectará el servicio de gas natural, de conformidad con lo indicado en el parágrafo sexto del artículo 29 del Contrato de Condiciones Uniformes, que dispone lo siguiente:

"PARÁGRAFO SEXTO. Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio, el suscriptor o usuario deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA".

Por otro lado, respecto a que con la suspensión del servicio se estaría vulnerando los derechos a la igualdad y al trabajo, es menester aclarar que la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha determinado que el servicio de gas no es esencial para la cocina, ya que existen otros medios

para la cocción de alimentos, tales como las estufas eléctricas, cuestión que evidencia que no existe un perjuicio irremediable ni una vulneración de derechos fundamentales al usuario.

Sobre este punto, la Sala Séptima de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional en la Sentencia T-188 de 2018, indicó que:

"(...) el servicio de energía eléctrica o la provisión de gas a través de pipeta suplen el suministro de gas natural, la Sala de Revisión advierte que la falta de suministro de este último no pone en riesgo la integridad del accionante ni la de su familia (...)"

Ciertamente el pronunciamiento de la Corte descarta el argumento de que este servicio de gas natural por redes sea esencial, pues existen otros medios para la cocción de alimentos, como por ejemplo las estufas eléctricas, que no ponen en riesgo los derechos fundamentales de los usuarios, los cuales cumplen el mismo fin que el servicio de gas que presta esta empresa.

Conforme a los hechos expuestos previamente, puede apreciarse de manera diáfana que el proceder de GASCARIBE S.A. E.S.P., fue conforme a derecho.

Así mismo, es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A. E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios, por tanto, no ejerce posición dominante.

En cuanto a la **Peticion 4**, relativa a que su inconformidad versa sobre el consumo facturado en el citado inmueble y de acuerdo 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 octubre, noviembre y diciembre de 2025, enero y febrero de 2026.

Consumo de octubre y noviembre de 2025

Respecto al consumo facturado en los meses de octubre y noviembre de 2025, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que ya fue objeto de estudio, por lo que le informamos que: el día 2 de diciembre de 2025, el señor MANUEL DE JESUS SUAREZ FERRER, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa sobre los mismos hechos (inconformidad con el consumo facturado de los meses de octubre y noviembre de 2025), del derecho de petición presentado por usted el día 11 de marzo de 2026.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 2 de diciembre de 2025 fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación No. 25-240-163064 del 23 de diciembre de 2025, en la cual, se le confirmaron el concepto de consumo de los meses en comento y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto, y que podía presentarlos dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Es decir, que los términos para interponerse los recursos vencían el día 06 de enero de 2026, sin que dentro de dicho término se presentara escrito alguno en tal sentido

Que el día 14 de enero de 2026, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS realizó Traslado Por Competencia del escrito de recursos de la vía gubernativa contra la comunicación No 25-240-163064 del 23 de diciembre de 2025, presentado por el señor MANUEL DE JESUS SUAREZ FERRER, ante el despacho del ente Supervisor el día 13 de enero de 2026; es decir cuatro (04) días hábiles después de vencido el término legal. Cabe anotar que, dicho escrito de recursos fue radicado bajo número interno 26-000967.

Adicionalmente, a la fecha, el señor MANUEL DE JESUS SUAREZ FERRER, no ha acreditado el pago de las sumas pertinentes, que no son objeto de reclamo por valor de \$5.880.382,00, correspondiente a las facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, muy a pesar de que, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó oportunamente la entrega de dichas facturas para su debida cancelación.

Cabe señalar que a través de la Resolución No. 240-26-200158 de 21 de enero de 2026, se rechazó el citado recurso de reposición y en subsidio de apelación, debido a que el debido a que fue presentado extemporáneamente, además usuario no acreditó el pago de los valores no objeto de reclamo y se concedió recurso de queja ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, así mismo se confirmó la comunicación No. 25-240-163064 del 23 de diciembre de 2025.

Al respecto, la Ley 142 de 1994 en su artículo 155 establece lo siguiente: *... para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso...*

En concordancia con lo anterior, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 77 establece como requisito para la presentación de los recursos: *... Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber...*

Así mismo, le informamos que, a la fecha no hemos sido notificados de algún recurso de queja presentado por el usuario del servicio.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el 11 de marzo de 2026, relativo a la inconformidad con el consumo facturado de los meses de octubre y noviembre de 2025, fue resuelto a través de la comunicación No. 25-240-163064 del 23 de diciembre de 2025.

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

Consumo de diciembre de 2025 enero y febrero de 2026

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, los consumos de los meses de diciembre de 2025, enero y febrero de 2026 corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5211657-24, 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)
Dic-25	2786	2296	0.9926	487
Ene-26	2973	2786	0.9939	185
Feb-26	3300	2973	0.9935	325

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 18 de marzo de 2026 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una revisión técnica, mediante la cual se observó medidor con indicio de manipulación con sellos maltratados, no se permite ingresar a verificar equipos instalado, se encontró servicio suspendido.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-5211657-24 presentaba una lectura de 3386 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de febrero de 2026.

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.*



De acuerdo con lo anterior, determinamos que, los consumos de los meses de diciembre de 2025 enero y febrero de 2026 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 dicha factura.

Relativa a la **Peticion No 5**, referente a la factura No 916295272, por valor de \$1.276.085, revisamos nuestro sistema comercial y se constato que corresponde a la factura de febrero de 2026, por lo que le daremos tramite a dicha factura.

De acuerdo con lo anterior, al revisar las citadas facturas, constatamos que se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural:

Conceptos	feb-25 Cargos del Mes
CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.206
CONTRIBUCION(8.9% Cons. + 8.9% C. Fijo)	\$ 87.036
CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 972.725
RECONEXION_12/05/2023	\$ 6.256
RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 13.479
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.875%)	\$ 107.553
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 2.096
IVA	\$ 2.561
SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.51243471)	
SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 2.273
ACUERDO DE PAGO_15/12/2021	\$ 61.472
INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 1.875%)	\$ 3.413
INTERESES DE FINANCIACION	\$ 12.015
TOTAL	\$ 1.276.085

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

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".

Referente al concepto de **Contribución**, le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 Numeral 1 de la Ley 142 de 1994, el cual, establece: *"se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará en la forma atrás dispuesta, se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley".*

Cabe señalar que el **consumo de febrero de 2026**, se le explico en párrafos anteriores.

El concepto de **Reconexion_12/05/2023** corresponde a la reconexión realizada el día 12 de mayo 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 17 de abril de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de reconexion_12/05/2023, fue diferido a un plazo de 24 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 reconexion_12/05/2023, 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 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 reconexion_12/05/2023 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 reconexion_12/05/2023 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, septiembre de 2023, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

El **Interés de Mora, (recarga 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.

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 **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.

Relativo al **Seguro Deudores Crédito Brilla**, cobrados en el servicio de gas natural del inmueble en mención, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

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.

En cuanto al concepto de **ACUERDO DE PAGO_15/12/2021 BRILLA**, le indicamos que el día 15 de diciembre de 2021, el señor usuario del servicio realizó mediante atención de nuestro servicio refinanciación y/o acuerdo de pago de los saldos pendientes por cancelar que presentaba el citado servicio, en el cual se canceló una cuota inicial por la suma de \$50.000.

Es importante anotar que, el valor total adeudado de \$2.544.865 fue refinanciado a un plazo de 60 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Respecto a la **Petición No 6**, le indicamos que no es factible reliquidar las facturas por las razones antes expuestas.

Conforme a lo señalado, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en la prestación 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, excepto *consumo de octubre y noviembre de 2025*, 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

GSS013/73
OCTSOL/73
238415750