

Rad No.: 26-240-116001

Barranquilla, 7/04/2026

Señor(a)
LILIBETH PAOLA MORENO MERCADO
lili_pao5@hotmail.com
Calle 78C3 No. 12D - 6 Piso 3 Apto 301
Soledad - Atlántico

Contrato: 67031311

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a sus comunicaciones recibidas en nuestra línea de atención el día 16 de marzo de 2026, radicada bajo el No. 238564788 y a través de nuestra página web el día 19 de marzo de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-004564, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 78C3 No. 12D - 6 Piso 3 Apto 301 de Soledad, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación del mes de febrero de 2026 son los siguientes:

GAS NATURAL		
Ítem	Periodo de facturación:	feb-26
	Conceptos	
1	Saldo Anterior	\$ 26.454
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 131.905
3	SUBSIDIO	-\$ 33.508
4	INSTALACION DEL SERVICIO_10/12/2020	\$ 12.898
5	RECONEXION_11/08/2024	\$ 2.672
	RECONEXION_02/11/2024	\$ 2.503
6	Financiacion_06/05/2025	\$ 252
	REVISION PERIODICA_06/05/2025	\$ 1.326
7	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/01/2026	\$ 2.203
8	IVA	\$ 429
9	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 8.248
10	RECARGO POR MORA	\$ 16
	INTERES DE MORA	\$ 210
Valor Total Gas Natural		\$ 155.608
CREDITO BRILLA		
11	Saldo Anterior	\$ 119.222
12	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 4.377
13	CREDITO BRILLA_21/09/2022	\$ 76.836
14	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 37.399
15	INTERES DE MORA	\$ 954
Valor Total Productos Brilla		\$ 238.788
Valor Total Factura		\$ 394.396

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

Concerniente a los conceptos señalados en el recuadro anterior, nos permitimos indicarle lo siguiente:

1 y 11. SALDO ANTERIOR

Con relación al cobro por concepto de saldo anterior reflejado en la facturación de los meses analizados, revisamos nuestro sistema comercial y se constató que estos valores corresponden a los valores de la factura que el usuario no acreditó pago antes de la fecha de generación del siguiente periodo facturado. Para el caso que nos ocupa corresponde a la factura del mes de enero de 2026

2. CONSUMO DE GAS NATURAL

En cuanto al consumo del mes de febrero de 2026, le indicamos que, revisamos nuestra base de datos y constatamos que este corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. SH-21061945-20, 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 de corrección	=	Consumo mes (m3)
Febrero 2026	226		186		0.9935		40

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de febrero de 2026 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 20 de marzo de 2026, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica/visita, mediante la cual se observó que el medidor se encontraba en buen estado, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. SH-21061945-20, presentaba una lectura de 234 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de febrero de 2026.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de febrero 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 dicha factura.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$98.397,00 por concepto de consumo, registrado en la factura del mes febrero de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha se encuentra al día hasta la facturación del mes marzo de 2026.

3. 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)."

4. INSTALACION DEL SERVICIO_10/12/2020

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

Referente a los conceptos de INSTALACION_10/12/2020, le informamos que, estos corresponden a los cargos que hacen parte de la instalación del servicio de gas natural, adquirido conforme con el contrato de prestación de servicios celebrado con la empresa, el día 26 de octubre de 2020:

- Cargo Por Conexión Residencial: Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato. Es el costo del derecho que obtiene el usuario para conectarse a la red de distribución de gas natural de GASES DEL CARIBE S.A., E.S.P. Incluye el costo de los elementos utilizados para tal fin, como lo son el equipo de medición y la acometida.

- Revisión Previa: Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.

- Instalación Interna Residencial: Costo del conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas del inmueble del suscriptor o usuario a partir del equipo de medida, hasta los aparatos de consumo. De igual manera le indicamos, que GASCARIBE cobra el valor de la Instalación Interna de acuerdo al estrato asignado a la vivienda por la autoridad competente. Para este caso, aplicó la tarifa establecida para los servicios residenciales en estrato 2.

5. RECONEXION_11/08/2024 - RECONEXION_02/11/2024

Los conceptos de RECONEXION_11/08/2024 - RECONEXION_02/11/2024 corresponden a las reconexiones realizadas luego de que se eliminara la causal que dio origen a la suspensión (mora en la facturación), tal como lo detallamos en el siguiente recuadro:

Concepto	Fecha Suspensión	Fecha Reconexión	Meses adeudados	Factura 1er Cobro
RECONEXION_11/08/2024	8/08/2024	11/08/2024	Junio y julio de 2024	Agosto 2024
RECONEXION_02/11/2024	9/10/2024	02/11/2024	Agosto y septiembre 2024	Noviembre 2024

Es importante aclarar que las reconexiones antes mencionadas fueron diferidas a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio como lo relacionamos en el recuadro anterior.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_11/08/2024 - RECONEXION_02/11/2024, 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 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 3º 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 los conceptos de RECONEXION_11/08/2024 - RECONEXION_02/11/2024, 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 3º 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 los conceptos de RECONEXION_11/08/2024 - RECONEXION_02/11/2024, 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 descritos a continuación por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- RECONEXION_11/08/2024: agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024
- RECONEXION_02/11/2024: noviembre y diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025.

6. REVISION PERIODICA_06/05/2025 - Financiacion_06/05/2025

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 5 de mayo de 2025, 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 \$142.636.00 (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 06/05/2025	\$ 119.862
FINANCIACIÓN 06/05/2025	\$ 22.774
TOTAL	\$ 142.636

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_06/05/2025y su respectivo IVA, facturado bajo el concepto de y FINANCIACION_06/05/2025.

7. MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_27/01/2026

Con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$133.538.00, bajo el concepto de Modificación Centro Medición_27/01/2026, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 26 de marzo de 2026. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: se repara conexión de gasodoméstico, la cual presentaba fuga.

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de 133.538.00, que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el cobro efectuado por concepto de Modificación Centro Medición_27/01/2026.

8. 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.

9 y 14 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.

10 y 15. 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.

12. SEGURO DEUDORES

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.

13. CREDITO BRILLA_21/09/2022

Para el caso en mención, el crédito fue adquirido en el mes de septiembre de 2022 por el deudor, quien autorizó el cobro del mencionado crédito en la facturación del servicio de gas natural a través del cual adquirió una LAVADORA y NEVERA MABE por valor de \$3.830.000,00 pactado a 60 cuotas.

Ahora bien, si desea más información del crédito, es necesario que nos anexe copia de cédula de ciudadanía, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

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 realizar nuevamente una revisión a la instalación, le indicamos que, el día 25 de marzo de 2026, enviamos al inmueble en mención a uno de nuestros operarios, con el fin de efectuó una revisión técnica, pero se encontró el apartamento solo, no obstante, al tener acceso al medidor validamos que el conector antes de medición presentaba fuga, razón por la cual, se dejó válvula de acometida cerrada (lectura: 234 metros cúbicos).

Teniendo en cuenta lo anterior, el día 26 de marzo de 2026, enviamos a una de nuestras firmas contratistas, la cual efectuó los trabajos de reparación, los cuales consistieron en reparar conexión de gasodoméstico, la cual presentaba fuga.

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
238770187