

Rad No.: 26-240-107996

Barranquilla, 19/02/2026

Señor(a)
MONICA CASTRO MANJARRES
Calle 20 No. 18 - 6 Casa
Ciénaga – Magdalena

Contrato: 17212694

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 30 de enero de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000099, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Calle 20 No. 18 - 6 Casa de Ciénaga, Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre los cobros reflejados en la facturación del mes de diciembre de 2025, la cual anexa a su derecho de petición, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciará al respecto.

Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación del mes de diciembre de 2025.

PRODUCTO GAS NATURAL		
Ítem	Periodo de facturación:	dic-25
	Conceptos	
1	SALDO ANTERIOR	\$ 475.402
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 41.787
3	SUBSIDIO 46.47% Cons	-\$ 19.419
4	ACUERDO DE PAGO_28/04/2025	\$ 13.792
5	IVA	\$ 610
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 15.542
7	RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 389
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 6.811
Valor Total		\$ 534.914

1. 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 las facturas de los meses relacionados en el siguiente recuadro:

Estado de Cuenta	Año	Mes	Saldo Pendiente	Fecha de Generación	Límite de Pago
2161368778	2025	11	\$ 35.258	3/12/2025	18/12/2025
2159860876	2025	10	\$ 65.256	5/11/2025	21/11/2025
2158266752	2025	9	\$ 66.023	2/10/2025	21/10/2025
2156185928	2025	8	\$ 48.067	3/09/2025	14/09/2025
2154675219	2025	7	\$ 33.123	5/08/2025	20/08/2025



2153057514	2025	6	\$ 85.577	3/07/2025	19/07/2025
2151671695	2025	5	\$ 96.209	4/06/2025	24/06/2025
2150153271	2025	4	\$ 45.889	6/05/2025	27/05/2025

2. CONSUMO DE GAS NATURAL

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 diciembre 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 12 metros cúbicos, de acuerdo con lo previsto en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, el artículo 44 párrafo 3.

No obstante, le informamos que, el 10 de febrero de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos para efectuar una revisión técnica, encontrando medidor en mal estado con tapones y tornillos maltratados, registrando una lectura de 2733 metros cúbicos, al realizar pruebas de funcionamiento y hermeticidad se descartan fugas.

Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo promedio cobrado en la facturación de diciembre de 2025, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$102.117,00 por concepto de consumo, registrado en la factura en los meses de agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2025, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$453.715,00 correspondiente a la factura del mes octubre de 2025 que no es objeto de reclamo.

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. ACUERDO DE PAGO_28/04/2025

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 28 de abril de 2025 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 enero, febrero y 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 72 cuotas, las cuales se empezaron a cobrar en el citado servicio desde la facturación del mes de abril de 2025.

Con relación al cobro realizado por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago, 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 que hicieron parte del acuerdo de pago, 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 que hicieron parte del acuerdo de pago, 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 abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Así las cosas, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 28 de abril de 2025 por lo que no es factible acceder a su petición, ya que se pudo constatar que el usuario del servicio suscribió acuerdo de pago, dado que el cobro realizado corresponde a la cuota mensual pactada en el acuerdo de pago y no se ha presentado ninguna inconsistencia en el valor facturado.

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.

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 precedente.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (5)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente comunicación proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) 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 Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
236683755