

Rad No.: 26-240-109064

Barranquilla, 25/02/2026

Señor(a)
VICTOR JOSE DIAZ OROZCO
miguelbruges12@gmail.com
Calle 9F2 A No. 64 – 2
Santa Marta – Magdalena.

Contrato: 66661093

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 10 de febrero de 2026, radicada bajo el No. 26-000548, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 9F2 A No. 61 – 2 de Santa Marta - Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

| GAS NATURAL + CREDITO BRILLA | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
| Ítem | Concepto | Periodo de facturación | |
| | | dic-25 | ene-26 |
| PRODUCTO GAS NATURAL | | | |
| 1 | CONSUMO DE GAS NATURAL | \$ 0 | \$ 3.473 |
| 2 | SUBSIDIO | \$ 0 | -\$ 1.988 |
| 3 | MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022 | \$ 2.288 | \$ 1.921 |
| | RECONEXION_12/03/2024 | \$ 5.306 | \$ 5.705 |
| | RECONEXION_10/01/2025 | \$ 2.301 | \$ 2.400 |
| 4 | INTERESES DE MORA | \$ 5.065 | \$ 4.659 |
| 5 | INTERESES DE FINANCIACION | \$ 4.558 | \$ 3.987 |
| 6 | IVA | \$ 254 | \$ 224 |
| Valor Total Gas Natural | | \$ 19.772 | \$ 20.381 |
| PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS | | | |
| 7 | SALDO ANTERIOR | \$ 386.350 | \$ 406.122 |
| 8 | SERVICIO EXEQUIAL | \$ 22.500 | \$ 22.500 |
| Valor Total Productos Brilla | | \$ 408.850 | \$ 428.622 |
| Valor Total Factura | | \$ 428.622 | \$ 449.003 |

Cuadro No.1

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

ITEM No. 1 CONSUMO DE GAS NATURAL con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de enero de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-3857321-17, 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) |
| Ene-26 | 1086 | | 1085 | | 0.9961 | | 1 |

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de enero 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, le informamos que, en el mes de diciembre de 2025, no se generó cobro por concepto de consumo toda vez que, el medidor no arrojó diferencia de lectura.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 12 de febrero de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros técnicos, quien efectuó una visita, mediante la cual se encontró casa sola, servicio suspendido.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. F-3857321-17, presentaba una lectura de 1086 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 del mes de 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 dicha factura.

ITEM No. 2 SUBSIDIO le informamos 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 | 60% |
| Estrato 2 | 50% |
| Estrato 3 | 0% |

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

ITEM No. 3 MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN 31/01/2022 - RECONEXION 12/03/2024 - RECONEXION 10/01/2025

MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022

El concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022, corresponde a los trabajos realizados el día 28 de enero de 2022, los cuales consistieron en realizar: se hizo reparación en centro de medición para cambiar conector izquierdo y se deja con el servicio.

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2022.

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.

RECONEXION_12/03/2024

El concepto de RECONEXION_12/03/2024, corresponde a la reconexión realizada el día 12 de marzo de 2024, 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 24 de febrero de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_12/03/2024, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2024.

RECONEXION_10/01/2025

El concepto de RECONEXION_10/01/2025, corresponde a la reconexión realizada el día 10 de enero de 2025, 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 21 de noviembre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_10/01/2025, fue diferido a un plazo de 48 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 los conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022 - RECONEXION_12/03/2024 - RECONEXION_10/01/2025, 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 conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022 - RECONEXION_12/03/2024 - RECONEXION_10/01/2025, 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 conceptos de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022 - RECONEXION_12/03/2024 - RECONEXION_10/01/2025, 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 febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2022 para el concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_31/01/2022, las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024 para el concepto de RECONEXION_12/03/2024 y las facturas de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025 para el concepto de RECONEXION_10/01/2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

ITEM No. 4 INTERESES 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.

ITEM No. 5 INTERESES DE FINANCIACION 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.

ITEM No. 6 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.

ITEM No. 7 SALDO ANTERIOR 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:

| Año | Mes | Saldo Pendiente | Valor en Reclamo | Fecha de Generación | Límite de Pago |
|------|-----|-----------------|------------------|---------------------|----------------|
| 2025 | 12 | \$ 42.272 | \$ 0 | 23/12/2025 | 9/01/2026 |
| 2025 | 11 | \$ 22.199 | \$ 0 | 21/11/2025 | 6/12/2025 |
| 2025 | 10 | \$ 21.476 | \$ 0 | 23/10/2025 | 11/11/2025 |
| 2025 | 9 | \$ 32.704 | \$ 0 | 23/09/2025 | 10/10/2025 |
| 2025 | 8 | \$ 23.960 | \$ 0 | 26/08/2025 | 6/09/2025 |
| 2025 | 7 | \$ 77.141 | \$ 0 | 23/07/2025 | 6/08/2025 |
| 2025 | 6 | \$ 80.163 | \$ 0 | 25/06/2025 | 12/07/2025 |
| 2025 | 5 | \$ 83.707 | \$ 0 | 22/05/2025 | 14/06/2025 |

ITEM No. 8 SERVICIO EXEQUIAL le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, los seguros cobrados a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fueron tomados de manera voluntaria.

De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026.

No obstante, nos permitimos anexar a la presente comunicación un estado de cuenta de los meses de mayo de 2025 a enero de 2026. (Ver anexos)

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 28 de junio de 2025, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 20 de junio de 2025, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba incurso en una causal de suspensión, por mora en el pago de la factura del mes de mayo de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 28 de junio de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

Teniendo en cuenta que, a pesar de estar el servicio suspendido, el medidor seguía registrando diferencias de lecturas, toda vez que, estaba haciendo uso del servicio sin autorización de la empresa, se le generó una nueva suspensión, la cual, fue ejecutada el día 20 de diciembre de 2025.

El anterior procedimiento, se realizó de conformidad con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que establece: "*Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual...*"

Tal como lo indica la Ley, son las empresas prestadoras del servicio las que indican en sus contratos las causales de suspensión y el término para realizar la suspensión del servicio.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes celebrado con la empresa establece entre las causales de suspensión del servicio lo siguiente: "*Constituyen causales de suspensión por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, los siguientes casos: 1.- Por la falta de pago oportuno de por lo menos un período de facturación, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto de manera oportuna*".

De conformidad con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la Empresa ha determinado que aquellos servicios que presentan refinanciación en la facturación del servicio se suspenderán con un (1) mes vencido.

Igualmente, en la facturación del servicio se indica la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión, con el fin de que el usuario tenga conocimiento y realice sus pagos antes de la fecha indicada.

Aunado a lo anterior, en el respaldo de la factura, se indica que, contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la factura.

Consideramos importante mencionarle que, el reverso de nuestra factura cuenta con una leyenda que establece lo siguiente:

"El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en ésta. Contra la decisión de suspender el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha prevista para su ejecución."

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-793 del año 2012, establece los presupuestos para la validez del aviso previo contenido en la factura, al afirmar que:

(...)

"La Corte considera que no. *Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las*



precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso (...)."

(...)

En consonancia con los criterios estipulados por la Corte Constitucional, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto 372 de 2018, trata de manera pormenorizada apartes de la Sentencia T-793 del año 2012, y afirma que:

(...)

"No obstante, esta entidad también ha tenido en cuenta la jurisprudencia emitida por la misma Corporación Constitucional, dentro de su función de revisión de los fallos de tutela, admitiendo que aun cuando se trate de asuntos de carácter particular y concreto y con efectos interpartes, es pertinente aplicarlos, cuando la causal de suspensión sea la de mora en el pago o la falta de pago.

Por lo tanto, se acogió también lo señalado en la Sentencia T-793 de 2012, en torno a aceptar que se respetan los derechos de contradicción y defensa al usuario, cuando la prestadora allega con la factura un aviso previo a la suspensión del servicio, que sea adecuado, es decir, en el cual se le informe al usuario el(los) motivo(s) de suspensión, los recursos que proceden en su contra, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse, aceptar lo contrario, sería tanto como coadyuvar a que se le vulnere el Derecho a un Debido Proceso al usuario y/o suscriptor y así fue como se refirió la Corte Constitucional, frente al aviso previo adecuado."

(...)

En virtud de lo anterior, con el aviso previo adecuado en la factura entendemos cumplir el debido proceso para la suspensión del servicio en consonancia con lo estipulado en la Sentencia T-793 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar que, GASCARIBE S.A. E.S.P., desarrolló la Actuación Administrativa en comentario, con total acatamiento a las normas pertinentes, así como en su momento concedido los términos previstos para ello, respetando al suscriptor y/o usuarios los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por tanto, no ejerce posición dominante.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizo verificación del caso en mención, y se constató que la suspensión se realiza dentro del procedimiento correcto. Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido.

De acuerdo con todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, efectuada por mora en el pago de la facturación, teniendo en cuenta que esta se realizó de conformidad con lo establecido en el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P. acceder a sus peticiones.

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.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$1.485,00, por concepto de consumo del mes de enero de 2026, registrado en la factura del mes de enero de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$466.423,00, correspondiente a la factura del mes de mayo de 2025 a febrero de 2026 que no son objeto de reclamo.

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 los ítems relacionados al crédito brillan*, 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

GSS012/73
237197219

ANEXO LO ENUNCIADO