

Rad No.: 26-240-125911

Barranquilla, 1/06/2026

Señor(a)  
JAIRO ENRIQUE HERRERA ROMERO  
Carrera 37 No. 54 - 68 PISO 2  
Soledad

Contrato: 48141038

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 22 de mayo de 2026 radicada bajo el No. SO-26-001757, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 37 No. 54 - 68 PISO 2 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre las facturas de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, por lo cual, GASCARIBE S.A E.S.P., en la presente comunicación solo se pronunciara al respecto.

Sea lo primero, en mencionar que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Con ocasión a su comunicación, hemos revisado nuestro sistema de gestión comercial y evidenciamos que los cobros realizados en la facturación de los meses antes mencionados son los siguientes:

Ítem	Concepto	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26
1	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 4.945	\$ 6.427	\$ 4.360	\$ 5.705	\$ 5.269
		\$11.985	\$	\$	\$	\$
	ACUERDO DE PAGO_05/09/2025		11.444	12.983	12.257	12.694
2	RECONEXION_05/11/2025	\$ 2.139	\$ 1.949	\$ 2.391	\$ 2.137	\$ 2.239
3	RECONEXION_08/01/2026	\$ 2.723	\$ 1.840	\$ 2.308	\$ 2.030	\$ 2.135
	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 74	\$ 65	\$ 6	\$ 35	\$ 42
4	INTERES DE MORA NO GRAVADO (Tasa 2.069%)	\$ 161	\$ 140	\$ 14	\$ 72	\$ 83
5	IVA	\$ 280	\$ 315	\$ 204	\$ 270	\$ 247
		<b>\$22.307</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>
	<b>Total Servicio:</b>		<b>22.180</b>	<b>22.266</b>	<b>22.506</b>	<b>22.709</b>
6	SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.53083626)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0



7	Saldo Anterior	\$ 0	\$ 34.987	\$ 0	\$ 0	\$ 0
8	SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO	\$12.680	\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680
	<b>Total Servicio:</b>	<b>\$34.987</b>	<b>\$ 69.847</b>	<b>\$ 34.946</b>	<b>\$ 35.186</b>	<b>\$ 35.389</b>

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

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 concepto de **ACUERDO DE PAGO\_05/09/2025**, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 5 de septiembre de 2025, 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 mayo, junio, julio, agosto 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 18 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de septiembre de 2025.

El concepto de **RECONEXION\_05/11/2025** corresponde a la reconexión realizada el día 5 de noviembre 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 31 de octubre de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de **RECONEXION\_05/11/2025**, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de noviembre de 2025.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de **ACUERDO DE PAGO\_05/09/2025** y **RECONEXION\_05/11/2025**, 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 concepto de *ACUERDO DE PAGO\_05/09/2025* y *RECONEXION\_05/11/2025*, 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 concepto de *ACUERDO DE PAGO\_05/09/2025* y *RECONEXION\_05/11/2025*, 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 septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026 por el concepto de *ACUERDO DE PAGO\_05/09/2025* y los meses de noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero y marzo de 2026 *RECONEXION\_05/11/2025*, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

### **RECONEXION\_08/01/2026**

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 18 de diciembre de 2025, y la reconexión efectuada el día 8 de enero de 2026, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 25 de noviembre 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 las facturas del mes de octubre de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 18 de diciembre de 2025 y al momento de realizarla, no fue demostrado el pago de la deuda pendiente.

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 comento, 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.

Al eliminar la causal de suspensión del servicio de gas natural, con el pago realizado el día 3 de enero de 2026, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 8 de enero de 2026, y su costo de \$62.657.00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 24 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142<sup>1</sup> de la Ley 142 de 1994.

Por lo anterior, se confirma que el servicio si fue suspendido. Es por ello que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., realizar el descuento de la reconexión.

**1 ARTICULO 142, LEY 142 DE 1994:** "Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato".

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**

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.

### **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.

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.

### **Saldo Anterior**

Corresponde al valor de la factura del mes de enero de 2026, la cual no había sido cancelada al momento de generar la factura del mes de febrero de 2026.

**Seguro de vida PRACTISEGURO** facturado en el servicio de gas natural en mención, 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, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

Cabe anotar que, la persona asegurada, suministro la dirección y el número de contrato de la factura del servicio de gas natural donde autorizaba el cobro del seguro.

No obstante, teniendo en cuenta su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló el seguro en mención, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto en la factura del mencionado servicio a partir de la próxima facturación. De acuerdo con las cláusulas y condiciones del seguro en mención, los asegurados estuvieron bajo la cobertura de la póliza hasta la última factura pagada del seguro.

Con relación a los pagos realizados por concepto del seguro, le informamos que, estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su petición.

Con relación a su solicitud de verificación, el día 22 de mayo de 2026 GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó visita, encontrando predio desocupado.

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.

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](http://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](http://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

GSS002/73  
241204246