

Rad No.: 26-240-114492

Barranquilla, 26/03/2026

Señor(a)  
JEINER ENRIQUE GONZALEZ FERNANDEZ  
Carrera 2 Calle 4 - 24  
Iberia (Zona Bananera) - Magdalena

Contrato: 67402115

Asunto: Verificación de consumo.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 10 de marzo de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000235, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en Carrera 2 No. 4 – 24 de Iberia (Zona Bananera), Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su inconformidad versa sobre los cobros reflejados en su última factura, la cual corresponde en la facturación de mes de febrero de 2026, 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 la factura del mes de febrero de 2025, son los siguientes:

<b>PRODUCTO GAS NATURAL</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Periodo de facturación:</b>	<b>feb-26</b>
	<b>Conceptos</b>	
<b>1</b>	Saldo Anterior	\$ 1.841.770
<b>2</b>	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 21.179
<b>3</b>	SUBSIDIO	-\$ 12.246
<b>4</b>	ACUERDO DE PAGO_16/05/2025	\$ 16.379
	RECONEXION_17/05/2025	\$ 2.421
	RECONEXION_19/08/2025	\$ 2.269
<b>5</b>	RECONEXION_18/09/2025	\$ 2.222
<b>6</b>	Financiacion_23/01/2026	\$ 4.268
<b>7</b>	IVA	\$ 4.439
<b>8</b>	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 30.317
<b>9</b>	RECARGO POR MORA RED INTERNA	\$ 411
	INTERES DE MORA	\$ 27.603
<b>Valor Total</b>		<b>\$ 1.941.032</b>

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

## 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 la factura del mes de enero de 2026.

## 2. CONSUMO DE GAS NATURAL

Referente al consumo del mes de febrero de 2026, le indicamos que, hemos revisado nuestra base de datos y constatamos que este corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4704411-23, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, tal como detallamos a continuación:

<b>Periodo</b>	<b>Lectura actual</b>	-	<b>Lectura anterior</b>	x	<b>Factor de corrección</b>	=	<b>Consumo mes (m3)</b>
Febrero 2026	845		839		0.9946		6

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.

Con ocasión a su reclamación, el día 12 de marzo de 2026 enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, con el fin de efectuar una revisión técnica, sin embargo, no fue posible ejecutarla por causas ajenas a la empresa (casa sola, no se logró comunicarse con el usuario).

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.

## 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 3°. 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 2°. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m3).

## 4. ACUERDO DE PAGO\_16/05/2025 - RECONEXION\_17/05/2025 - RECONEXION\_19/08/2025

Referente al concepto de **ACUERDO DE PAGO 16/05/2025**, le indicamos que revisada nuestra base de datos, se constató que este cargo corresponde al acuerdo de pago realizado el día 16 de mayo 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 enero a mayo 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 facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2025.

Respecto a los conceptos de RECONEXION\_17/05/2025 -RECONEXION\_19/08/2025, le indicamos que estos conceptos 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_17/05/2025	14/02/2025	17/05/2025	Enero y febrero 2025	Junio 2025
RECONEXION_19/08/2025	11/08/2025	19/08/2025	Julio 2025	Septiembre 2025

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 ACUERDO DE PAGO 16/05/2025 - RECONEXION 17/05/2025 -RECONEXION 19/08/2025, 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 los conceptos de ACUERDO DE PAGO 16/05/2025 - RECONEXION 17/05/2025 -RECONEXION 19/08/2025, 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 los conceptos de ACUERDO DE PAGO 16/05/2025 - RECONEXION 17/05/2025 - RECONEXION 19/08/2025, 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 descritos a continuación por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- ACUERDO DE PAGO\_16/05/2025: junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025.
- RECONEXION\_17/05/2025: junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025

- RECONEXION\_19/08/2025: septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026.

## 5. RECONEXION\_18/09/2025

Con respecto a la suspensión del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, realizada el día 10 de septiembre de 2025 y la reconexión efectuada el día 18 de septiembre de 2025, le informamos que, estas se llevaron a cabo de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 5 de septiembre 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 agosto de 2025. La citada orden de suspensión fue ejecutada el día 10 de septiembre 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.” **(Subrayado y negrita fuera de texto).**

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 usupensión 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."**  
**(Subrayado y negrita fuera de texto).**

(...)

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 16 de septiembre de 2025, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 19 de septiembre de 2025 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.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., valido las evidencias en el sistema de gestión comercial y constató que la suspensión y reconexión del servicio se efectuó bajo la normatividad vigente. 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 las reconexiones.

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.

## 6. FINANCIACION\_23/01/2026

Con relación al concepto de FINANCIACION\_23/01/2026, le indicamos que, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando por dicho concepto el valor de \$217.090.00, que corresponde a la reparación reportada como cumplida el día 22 de enero de 2026, con ocasión al reporte de emergencias realizado por el usuario. A continuación, relacionamos los trabajos realizados en el servicio de gas natural, en la fecha antes indicada: *se cambió racord partido con fuga en punto de interna, se desinstala y se instala medidor.*

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de 217.090.00 que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, validamos las evidencias en nuestro sistema de gestión comercial y constató que los trabajos fueron realizados de acuerdo con la normatividad vigente.

De acuerdo con todo lo anterior, no es posible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición, teniendo en cuenta que, la reparación objeto de reclamo, si fue efectuada.

## 7. 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.

## 8. 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

<sup>1</sup> **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".

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.

## 9. 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 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

GSS010/73  
238353310