

Rad No.: 26-240-122120

Barranquilla, 8/05/2026

Señor(a)
JENNIFER MACIAS VIZCAINO
alvarocarrillo1958@gmail.com
Carrera 14 No. 1A – 26
Fundación – Magdalena.

Contrato: 16102613

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 05 de mayo de 2026 radicada bajo el No. FD 26-000221, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 14 No. 1A – 26 de Fundación - 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 GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en el mes de abril 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 el mes de abril de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

SOLO GAS NATURAL		
Ítem	Concepto	Periodo de facturación
		abr-26
PRODUCTO GAS NATURAL		
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 6.680
2	SUBSIDIO	-\$ 3.611
3	ACUERDO DE PAGO_15/01/2026	\$ 17.915
4	RECONEXION 20/01/2026	\$ 4.629
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 41.687
6	IVA	\$ 1.869
Valor Total		\$ 69.169

Cuadro No.1

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

ITEM No. CONSUMO DE GAS NATURAL con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de abril de 2026 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4376683-22, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

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.



Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	X	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Abr-26	454		452		0.9937		2

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de abril 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.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de abril 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 ACUERDO DE PAGO 15/01/2026 con ocasión a su reclamación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, la refinanciación de la deuda y/o acuerdo de pago, que se le está cobrado actualmente, fue realizada por el usuario del servicio el día 15 de enero de 2026, debido a que, el citado servicio se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, por la suma total de \$447.981,00; de igual manera, presentaba un saldo diferido pendiente por facturar por la suma de \$2.004.118,00; es decir, que el valor total adeudado al realizar el acuerdo de pago, ascendía a la suma total de \$2.452.099,00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$100.000,00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$2.347.242,00.

Es importante anotar que, el valor total adeudado fue refinanciado a un plazo de 72 cuotas, a través de la facturación del citado servicio.

Cabe anotar que, el acuerdo de pago se realizó debido al incumplimiento en los pagos del servicio de gas natural del inmueble en mención. Es por ello que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y por ende, se generan intereses de financiación.

A continuación, relacionamos los cargos que hicieron parte del mencionado acuerdo de pago:

Concepto	Valor Total	Saldo Pendiente
REF INTERES FINAN OTROS SERV	\$ 3.579	\$ 3.441
REF INTERES RED INTERNA	\$ 276	\$ 264
RECONEXION EN ELEVADOR	\$ 66.909	\$ 65.410
REVISION PERIODICA	\$ 101.989	\$ 99.703
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 22.121	\$ 21.625
CUOTA IVA- RED INTERNA	\$ 862	\$ 843



REF INTERES FINAN GRAVADO OS	\$ 15.003	\$ 14.420
REF INTERES FINAN GRAVADO RI	\$ 52.446	\$ 50.408
REF INTERES FINAN NOGRAVADO CC	\$ 32.567	\$ 31.301
REF INTERES FINAN NOGRAVADO SP	\$ 305.041	\$ 293.188
TRABAJOS CARGO POR CONEXIÓN	\$ 346.332	\$ 338.575
TRABAJOS RED INTERNA	\$ 376.945	\$ 368.501
RECONEXION DESDE ACOMETIDA	\$ 608.812	\$ 595.174
REFINANCIACION EXCLUIDA	\$ 55.494	\$ 54.251
RECONEXION CENTRO DE MEDICIÓN	\$ 209.041	\$ 204.358
CONSUMO	\$ 141.790	\$ 138.613
DUPLICADO DE FACTURA	\$ 2.208	\$ 2.158
IVA COBRO DUPLICADO	\$ 419	\$ 410
CUOTA IVA - BIENES Y SERVICIOS	\$ 5.408	\$ 5.286
TOTAL	\$ 2.347.242	\$ 2.287.929

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el acuerdo de pago realizado el día 15 de enero de 2026, por lo que no es posible acceder a su petición.

ITEM No. 4 RECONEXION 20/01/2026 en cuanto a la suspensión del servicio de gas natural realizada el día 01 de diciembre de 2025, y la reconexión registrada como cumplida el día 16 de enero de 2026, le informamos que, estas fueron efectuadas de conformidad con la normatividad vigente, tal como detallamos a continuación:

El día 24 de noviembre de 2025, fue generada la orden de suspensión del servicio de gas natural del inmueble en mención, toda vez que, se encontraba en mora con el pago de la factura del mes de octubre de 2025. La citada orden, fue ejecutada el día 01 de diciembre de 2025 y al momento de realizar la suspensión del servicio, no fue demostrado el pago de la deuda vencida.

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 desde acometida, la cual, fue ejecutada el día 15 de enero de 2026.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual 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 15 de enero de 2026, se generó la orden de reconexión, la cual, fue ejecutada el día 16 de enero de 2026, y su costo de \$348.063,00, fue cobrado a la facturación del servicio, financiada a un plazo de 48 cuotas. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142² de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, con ocasión a su reclamación, GASCARIBE S.A. E.S.P., realizó verificación del caso y constatamos que, el servicio de gas natural del predio en comento fue objeto de procedimientos de suspensión y reconexión en las fechas antes mencionadas, dichas labores fueron realizadas de manera correcta y teniendo en cuenta 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 la reconexión.

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.

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.

De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en el mes de abril de 2026.

2 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

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 \$10.787,00 por concepto de RECONEXION_20/01/2026, registrado en la factura del mes de abril de 2026, hasta agotar la actuación administrativa. Por lo que, a la fecha, registra un saldo pendiente por cancelar por valor de \$58.382,00, correspondiente a la factura del mes de abril de 2026 que no es 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, 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
240574917