

Rad No.: 26-240-125449

Barranquilla, 28/05/2026

Señor(a)
ELKIN MANUEL PEÑA TACHE
Carrera 14A No. 15 - 3 Apartamento 201
Santa Marta – Magdalena.

Contrato: 2121987

Asunto: Confirmación de Comunicación - Verificación de facturación.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas, el día 12 de mayo de 2026 radicada bajo el No. 26-012369, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 14A No. 15 - 3 Apartamento 201 de Santa Marta – Magdalena, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Ahora bien, le informamos 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 lo correspondiente a la tarifa del cargo fijo, según lo previsto en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, y las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

En cuanto a su **Petición No. 2** para que se reinstale el servicio de gas natural, nos permitimos indicar que, el día 24 de marzo de 2026, la señora EYLEEN SERRANO BECERRA, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un derecho de petición que versa, entre otras cosas, sobre los mismos hechos (verificación de suspensión y solicitud de reconexión del servicio), del derecho de petición presentado por usted el día 12 de mayo de 2026.

Al respecto, es importante indicarle que el derecho de petición presentado el día 24 de marzo de 2026 fue respondido oportunamente mediante nuestra Resolución No. 240-26-200843 de 15 de abril de 2026, en la cual, se le informó las causas que originaron la suspensión, se trató su solicitud de reconexión del servicio y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.

El día 29 de abril de 2026, el señor ELKIN MANUEL PEÑA TACHE, actuando en calidad de apoderado de la señora EYLEEN SERRANO BECERRA, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la Resolución No. 240-26-200843 de 15 de abril de 2026. Cabe señalar que, el mencionado recurso, fue respondido oportunamente a través de la Resolución No. 240-26-201167 de 21 de mayo de 2026, la cual, se encuentra en trámite de notificación.

De acuerdo con todo lo anterior, le indicamos que el derecho de petición presentado el día 12 de mayo de 2026, relativo a la suspensión del servicio y solicitud de reconexión, fue resuelto a través de la Resolución No. 240-26-200843 de 15 de abril de 2026, contra el cual cursa un recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo que GASCARIBE S.A. E.S.P., reitera lo expresado en nuestra Resolución No. 240-26-200843 de 15 de abril de 2026.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: (...) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*".

Ahora bien, 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 los meses de febrero, marzo y 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 los meses de febrero, marzo y abril de 2026, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

SOLO GAS NATURAL				
Ítem	Concepto	Periodo de facturación		
		feb-26	mar-26	abr-26
PRODUCTO GAS NATURAL				
1	SALDO ANTERIOR	\$ 0	\$ 20.446	\$ 41.402
2	CARGO FIJO MENSUAL	\$ 5.206	\$ 5.256	\$ 5.290
3	RECONEXION_20/05/2024	\$ 4.969	\$ 5.486	\$ 5.791
	RECONEXION_19/03/2025	\$ 2.446	\$ 2.579	\$ 2.666
	RECONEXION_18/09/2025	\$ 2.108	\$ 2.262	\$ 2.357
4	INTERESES DE MORA	\$ 0	\$ 140	\$ 405
5	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 5.717	\$ 5.233	\$ 4.906
Valor Total		\$ 20.446	\$ 41.402	\$ 62.817

Cuadro No.1

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

Como puede observar para los meses de febrero, marzo y abril de 2026, no se generó cobro por concepto de consumo, toda vez que, el medidor no arrojó diferencia de lectura.

ITEM No. 1 SALDO ANTERIOR corresponde a los valores de facturas 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 de febrero y marzo de 2026, las cuales tenían fecha límite de pago los días 11 de marzo y 10 de abril de 2026.

ITEM No. 2 CARGO FIJO MENSUAL le informamos que, este se cobra de acuerdo con lo señalado en el artículo 90 Numeral 2 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: "*un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*"

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia".

ITEM No. 3 RECONEXION 20/05/2024 - RECONEXION 19/03/2025 - RECONEXION 18/09/2025

RECONEXION_20/05/2024

El concepto de RECONEXION_20/05/2024 corresponde a la reconexión realizada el día 20 de mayo 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 19 de septiembre de 2023.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_20/05/2024, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de mayo de 2024.

RECONEXION_19/03/2025

El concepto de RECONEXION_19/03/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 19 de marzo 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 03 de octubre de 2024.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_19/03/2025, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de marzo de 2025.

RECONEXION_18/09/2025

El concepto de RECONEXION_18/09/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 18 de septiembre 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 28 de mayo de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_18/09/2025, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de septiembre de 2025.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_20/05/2024 - RECONEXION_19/03/2025 - RECONEXION_18/09/2025, 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 RECONEXION_20/05/2024 - RECONEXION_19/03/2025 - RECONEXION_18/09/2025, 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 RECONEXION_20/05/2024 - RECONEXION_19/03/2025 - RECONEXION_18/09/2025, 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 de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024 para el concepto de RECONEXION_20/05/2024, las facturas de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025 para el concepto de RECONEXION_19/03/2025 y las facturas de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026 para el concepto de RECONEXION_18/09/2025, 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.

Petición No. 1 De acuerdo con lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los conceptos facturados en los meses de febrero, marzo y abril de 2026.

Petición No. 3 De acuerdo con lo anterior, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., a dado tramite a todos sus peticiones, atendiendo a sus solicitudes de fondo y de conformidad con la normatividad vigente.

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 para lo relacionado con la Petición No. 2*, 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
240936867