

Rad No.: 26-240-127735

Barranquilla, 11/06/2026

Señor(a)
 YESID TETE NAVARRO
 Carrera 18B No. 18A – 28
 Ciénaga – Magdalena.

Contrato: 66315942

Asunto: Verificación de facturación.

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 27 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-013768, por medio de la cual la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, realiza traslado por competencia de la Petición, queja o reclamo, presentado por usted, ante el despacho del ente Supervisor, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 18B No. 18A – 28 de Ciénaga – 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	SALDO ANTERIOR	\$ 1.236.885
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 26.800
3	SUBSIDIO	-\$ 11.390
4	RECONEXION_22/06/2022	\$ 0
	ACUERDO DE PAGO_27/12/2022	\$ 5
5	FINANCIACION_06/03/2025	\$ 277
	REVISION PERIODICA_06/03/2025	\$ 1.458
6	INTERESES DE MORA	\$ 23.504
7	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 2.824
8	IVA	\$ 1.770
Valor Total		\$ 1.282.133

Cuadro No.1

Solicitud No. 2 y 4 Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

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

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 la factura del mes de abril de 2026, la cual tiene fecha límite de pago el día 17 de abril de 2026.

ITEM No. 2 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-2937845-14, 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)
Abr-26	1096		1088		0.9937		8

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.

Consideramos importante resaltar que, sobre el citado servicio el día 25 de mayo de 2026 se efectuó un cambio de medidor, en el sentido de retirar el medidor No. K-2937845-14 con lectura 119 metros cúbicos, el cual no se encontraba en óptimas condiciones (sin sellos de seguridad), y se instaló el medidor No. SH-21072692-25 con lectura cero (0) metros cúbicos.

Solicitud No. 3 Mediante dicha visita del 25 de mayo de 2026, *se llegó al sitio se encontró medidor sin los sellos de seguridad, se procedió a cambiarlo por uno nuevo, se deja el servicio en óptimas condiciones, medidor retirado fue entregado al usuario.*

No obstante, con ocasión a su reclamación el día 05 de junio de 2026, GASCARIBE S.A. E.S.P. envió al predio en comento a una de nuestras firmas contratistas y esta observo que, el medidor en buen estado con pruebas de funcionamiento y hermeticidad con resultados conformes.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. SH-21072692-25, presentaba una lectura de 8 metros cúbicos.

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. 3 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. 4 RECONEXION 22/06/2022 - ACUERDO DE PAGO 27/12/2022

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_22/06/2022

El concepto de RECONEXION_22/06/2022 corresponde a la reconexión realizada el día 22 de junio de 2022, 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 17 de noviembre de 2021.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_22/06/2022, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2022.

ACUERDO DE PAGO_27/12/2022

El concepto de ACUERDO DE PAGO_27/12/2022, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 27 de diciembre de 2022, 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 agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 38 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de diciembre de 2022.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de RECONEXION_22/06/2022 - ACUERDO DE PAGO_27/12/2022, 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_22/06/2022 - ACUERDO DE PAGO_27/12/2022, 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_22/06/2022 - ACUERDO DE PAGO_27/12/2022, 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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022 para el concepto de RECONEXION_22/06/2022 y las facturas de los meses de diciembre de 2022, enero, febrero, marzo y abril de 2023 para el concepto de ACUERDO DE PAGO_27/12/2022, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

ITEM No. 5 FINANCIACION 06/03/2025 - REVISION PERIODICA 06/03/2025 en cuanto a los conceptos anteriormente mencionados corresponden al IVA (Impuesto al Valor Agregado) de la revisión periódica de instalación y a la revisión periódica de instalaciones seguras efectuada en el citado inmueble en la fecha 06 de marzo de 2025, por parte de uno de los operarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC quién en la mencionada fecha realizó la revisión

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

periódica² de instalaciones internas del servicio de gas natural, mediante la cual, se pudo constatar que, la instalación interna del citado servicio, cumplía con las normas técnicas de seguridad vigente, motivo por el cual se le entregó el certificado de conformidad de las instalaciones.

Para el caso en mención, le informamos que, la revisión periódica³ de instalaciones internas del servicio de gas natural, tuvo un costo total \$142.636,00. (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISION PERIODICA_06/03/2025	\$119.862,00
FINANCIACION_06/03/2025	\$22.774,00
Total	\$142.636,00

ITEM No. 6 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. 7 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.

De acuerdo con lo anterior no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su **Solicitud No. 5.**

ITEM No. 8 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 "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario. (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

3 "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario. (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

De acuerdo con su **Solicitud No. 3**, Le informamos que, por inconvenientes presentados en nuestro archivo central, no es factible para la empresa acceder a su petición de aportarle copia del acta de reconexión objeto de estudio.

No obstante, nos permitimos anexar a la presente comunicación copia del acta de revisión periódica objetos de reclamación. (Ver anexos)

En cuanto, a la copia del contrato (pagaré) y copia del acuerdo de pago 27/12/2022, nos permitimos informarle que, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., suministrar la información solicitada por usted, debido a que no fue acreditada la calidad con la que se actúa.

Consideramos importante señalarle que, de todas las actuaciones relativas a la prestación del servicio deben ser presentados por el titular del derecho, un mandatario o su representante legal debidamente constituido y el (la) señor (a) YESID TETE NAVARRO, no acreditó ninguna de estas condiciones.

Respecto a la **Solicitud No. 6** de no efectuar acto de suspensión o corte del servicio de gas natural del inmueble objeto de reclamación, nos permitimos informarle que, a la fecha el citado inmueble se encuentra con servicio. No obstante, si el citado servicio incurre en alguna de las causales de suspensión del servicio, no relacionada con los valores objeto de reclamo, la empresa generará la respectiva orden de suspensión del servicio.

Solicitud No. 1 y 7 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.

Solicitud No. 8 De acuerdo con lo anterior, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., a dado trámite a todos sus peticiones, atendiendo a sus solicitudes de fondo y de conformidad con la normatividad vigente.

Es importante señalar que, la Empresa elevó a reclamo la suma de \$18.489,00, por conceptos de consumo e intereses de mora del mes de abril de 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 \$1.347.123,00,, correspondiente a las facturas de los meses de mayo de 2025 a mayo 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, 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
241417452

ANEXO LO ENUNCIADO

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