

Rad No.: 25-240-147171

Barranquilla, 24/09/2025

Señor(a)
GEIDIS ISABEL GUZMAN VARGAS
geidiguzmanvargas@gmail.com
Barranquilla

Contrato: 66386438

Asunto: Verificación de facturación – Cancelación de seguro.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas de atención al usuario, el día 4 de septiembre de 2025, radicada bajo el No. 25-021412, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Diagonal 136 No. 9D – 11 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025.

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de los conceptos facturados, por lo cual le informamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos facturados en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025.

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 abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, los cuales relacionamos en el cuadro No. 1:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25
PRODUCTO GAS NATURAL						
1	APLICACION SALDO A FAVOR	-\$ 5.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
2	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 140.524	\$ 117.077	\$ 136.624	\$ 144.020	\$ 158.336
3	SUBSIDIO	-\$ 42.570	-\$ 39.733	-\$ 40.474	-\$ 39.731	-\$ 40.590
4	INTERES DE MORA	\$ 164	\$ 179	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Valor Total Gas Natural		\$ 93.118	\$ 77.523	\$ 96.150	\$ 104.289	\$ 117.746
Ítem	PRODUCTOS CREDITO BRILLA Y SEGUROS					
5	SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO	\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680
Valor Total Productos Brilla		\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680	\$ 12.680
Valor Total Factura		\$ 105.798	\$ 90.203	\$ 108.830	\$ 116.969	\$ 130.426

Cuadro No.1

VIGILADO POR LA S.S.P. R

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

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

- 1. APLICACION SALDO A FAVOR** corresponde a la suma de \$5.000,00, que el usuario acreditó pago el día 31 de marzo de 2025, así mismo, al realizar pago por valor de \$535.541,00, correspondiente a la factura de marzo de 2025 el día 15 de abril de 2025, se generó el saldo a favor mencionado y el cual se aplicó a la factura del mes de abril de 2025.
- 2. CONSUMO GAS NATURAL** con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025, corresponden estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-3279667-16, 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-25	1520		1478		0,9919		42
May-25	1556		1520		0,9921		36
Jun-25	1598		1556		0,9920		42
Jul-25	1643		1598		0,9939		45
Ago-25	1692		1643		0,9930		49

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación de los meses analizados 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.

No obstante, lo anterior, con ocasión a su reclamación, el día 7 de septiembre de 2025, enviamos al inmueble en mención, a uno de nuestros operarios, quien efectuó una revisión técnica y al realizar pruebas evidenció fuga en la instalación del servicio.

Al respecto es importante señalar que, tanto el uso del servicio como el escape perceptible encontrado, es registrado por el medidor, y por ende ocasiona aumento de consumo, el cual es cargado a la facturación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

Igualmente le informamos que, al momento de la visita, el medidor No. K-3279667-16, presentaba una lectura de 1717 metros cúbicos, la cual se encuentra acorde con la anotada en la facturación de agosto de 2025.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la visita, GASCARIBE S.A. E.S.P. el día 8 de septiembre de 2025 envió al predio en comento a un técnico y este observó que, el centro de medición y la red interna se encuentra en buen estado, sin fuga, no obstante, el equipo gasodoméstico de cuatro (4) quemadores con horno presenta fuga (en mal estado), se le recomendó al usuario realizar mantenimiento

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.

o cambio del mismo, por seguridad se dejó válvula de acometida cerrada con sticker.

Así mismo, le señalamos que, si bien la variación en el consumo fue ocasionada por el escape perceptible que no ha sido reparada, este fue cobrado en la facturación del servicio de gas natural, toda vez que, se ajusta a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025 corresponden al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural.

- 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).

- 4. INTERÉS 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.

BRILLA

5. SEGURO DE VIDA PRACTISEGURO

Relativa al seguro de vida PRACTISEGURO facturado en el servicio de gas natural del inmueble objeto de estudio, 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.

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.

De acuerdo a lo anterior expuesto, GASCARIBE S.A. E.S.P. confirma los valores facturados en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2025.

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 los ítems relacionados al crédito brilla, 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 JÚBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS021/73
GSS011
231065942